
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
ИСО/МЭК 17065–
XXXX

*(проект, окончательная
редакция)*

Оценка соответствия

ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ
ПРОДУКЦИИ, ПРОЦЕССОВ И УСЛУГ

ISO/IEC 17065:2012

Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products,
processes and services
(IDT)

Настоящий проект не подлежит применению до его утверждения

Москва
Российский институт стандартизации
2025

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Ассоциацией по техническому регулированию «АССТР» (АССТР) на основе русской версии стандарта, указанного в пункте 4

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

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО/МЭК 17065:2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» (ISO/IEC 17065:2012 «Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services», IDT).

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

5 ВЗАМЕН ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065—2012

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 ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном 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)

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2025

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

1 Область применения	
2 Нормативные ссылки	
3 Термины и определения	
4 Общие требования	
4.1 Юридические и договорные вопросы	
4.2 Управление беспристрастностью	
4.3 Ответственность и финансирование	
4.4 Недискриминационные условия	
4.5 Конфиденциальность	
4.6 Общедоступная информация	
5 Структурные требования	
5.1 Организационная структура и высшее руководство	
5.2 Механизм обеспечения беспристрастности	
6 Требования к ресурсам	
6.1 Персонал органа по сертификации	
6.2 Ресурсы для оценивания	
7 Требования к процессу	
7.1 Общие положения	
7.2 Заявка	
7.3 Анализ заявки	
7.4 Оценивание	
7.5 Анализ	
7.6 Решение о сертификации	
7.7 Документация по сертификации	
7.8 Реестр сертифицированной продукции	
7.9 Инспекционный контроль	
7.10 Изменения, влияющие на сертификацию	
7.11 Окончание, сокращение, приостановление или прекращение сертификации ...	
7.12 Записи	
7.13 Жалобы и апелляции	
8 Требования к системе менеджмента	
8.1 Варианты	

8.2	Общая документация системы менеджмента (вариант А)	
8.3	Управление документами (вариант А)	
8.4	Управление записями (вариант А)	
8.5	Анализ со стороны руководства (вариант А)	
8.6	Внутренние аудиты (вариант А)	
8.7	Корректирующие действия (вариант А)	
8.8	Предупреждающие действия (вариант А)	
Приложение А (справочное) Принципы для органов по сертификации продукции и их деятельности по сертификации		
Приложение В (справочное) Применение настоящего стандарта к процессам и услугам		
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам		
Библиография		

Введение

Общей целью сертификации продукции, процессов или услуг является обеспечение уверенности всех заинтересованных сторон в том, что продукция, процесс или услуга соответствуют установленным требованиям. Ценность сертификации — это степень уверенности и доверия, которая устанавливается путем беспристрастной и компетентной демонстрации выполнения установленных требований третьей стороной. Сторонами, заинтересованным в сертификации, являются (перечень не является исчерпывающим):

- a) заказчики органов по сертификации;
- b) потребители организаций, чья продукция, процессы или услуги сертифицированы;
- c) органы государственной власти;
- d) неправительственные организации;
- e) потребители и другие представители общественности.

Заинтересованные стороны могут ожидать или требовать от органа по сертификации соответствия всем требованиям настоящего стандарта, а также, когда это уместно, требованиям схемы сертификации.

Сертификация продукции, процессов или услуг является средством обеспечения гарантии того, что они соответствуют установленным требованиям стандартов и других нормативных документов. Некоторые схемы сертификации продукции, процессов или услуг могут включать предварительное проведение испытаний или инспекцию и оценку систем менеджмента качества поставщиков с последующим проведением инспекционного контроля, учитывающим систему менеджмента качества, а также испытания или инспекцию образцов с производства и открытого рынка. Другие схемы основаны на первоначальных испытаниях и испытаниях при проведении инспекционного контроля, в то же время есть схемы, которые включают только испытания типа.

Настоящий стандарт устанавливает требования, соблюдение которых гарантирует, что органы по сертификации применяют схемы сертификации компетентно, последовательно и беспристрастно, тем самым способствуя признанию таких органов и сертифицированной ими продукции, процессов и услуг на национальном и международном уровнях и таким образом содействуя международной торговле. Настоящий стандарт может быть использован в качестве

документа с критериями для аккредитации, паритетной оценки или назначения государственными органами, владельцами схем и другими лицами.

Требования, содержащиеся в настоящем стандарте, сформулированы прежде всего для рассмотрения в качестве общих критериев для органов по сертификации, применяющих схемы сертификации продукции, процессов или услуг; возможно, их придется усилить, когда они используются в конкретных отраслях промышленности или других секторах экономики или когда необходимо соблюдать особые требования, такие как охрана здоровья и безопасность. Приложение А содержит принципы, относящиеся к органам по сертификации и деятельности по сертификации, которую они осуществляют.

Настоящий стандарт не устанавливает требований к схемам сертификации и их разработке и не предназначен для ограничения роли или выбора владельцев схем, однако требования к схеме не должны противоречить любому требованию настоящего стандарта или исключать его.

Заявления о соответствии применяемым стандартам или другим нормативным документам могут быть в форме сертификатов и/или знаков соответствия. Схемы сертификации определенной продукции или групп продукции, процессов и услуг указанным стандартам или другим нормативным документам во многих случаях требуют наличия собственной пояснительной документации.

Хотя настоящий стандарт касается третьих сторон, проводящих сертификацию продукции, процессов или услуг, многие из его положений также могут быть полезными в процедурах оценки соответствия продукции первой и второй стороной.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Оценка соответствия

**ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ,
ПРОЦЕССОВ И УСЛУГ**

Conformity assessment. Requirements for bodies certifying products, processes and services

Дата введения —

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит требования к компетентности, последовательности деятельности и беспристрастности органов по сертификации продукции, процессов и услуг. Органы по сертификации, работающие в соответствии с настоящим стандартом, не обязаны предлагать сертификацию всех видов продукции, процессов и услуг. Сертификация продукции, процессов и услуг является деятельностью по оценке соответствия третьей стороной (5.5 ИСО/МЭК 17000:2004).

В настоящем стандарте под термином «продукция» понимается также процесс или услуга, кроме случаев, когда отдельные положения установлены для процессов или услуг (см. приложение В).

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные стандарты. Для датированных ссылок применяется только указанное издание. Для недатированных ссылок используется последнее издание стандарта, на который дана ссылка (включающее любые поправки).

ИСО/МЭК 17000, Conformity assessment — Vocabulary and general principles (Оценка соответствия. Словарь и общие принципы)

ИСО/МЭК 17020, Conformity assessment — Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection (Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции)

ИСО/МЭК 17021, Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента)

ИСО/МЭК 17025, General requirements for the competence of testing and calibration laboratories (Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий)

3 Термины и определения

Для целей настоящего стандарта применяются термины и определения по ИСО/МЭК 17000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 заказчик (client): Организация или лицо, ответственные перед органом по сертификации за обеспечение соблюдения **сертификационных требований** (3.7), включая **требования к продукции** (3.8).

П р и м е ч а н и е – В настоящем стандарте термин «заказчик» относится как к заявителю, так и к заказчику, если не указано иное.

3.2 консультирование (consultancy): Участие в:

- a) проектировании, производстве, монтаже, обслуживании или реализации сертифицированной продукции или продукции, подлежащей сертификации; или
- b) проектировании, внедрении, осуществлении или поддержании сертифицированного процесса или процесса, подлежащего сертификации; или
- c) проектировании, внедрении, оказании или обслуживании сертифицированной услуги или услуги, подлежащей сертификации.

П р и м е ч а н и е – В настоящем стандарте термин «консультирование» используется в отношении деятельности органов по сертификации, персонала органов по сертификации и организаций, связанных с органами по сертификации.

3.3 оценивание (evaluation): Сочетание функций выбора и определения деятельности по оценке соответствия.

П р и м е ч а н и е – Функции выбора и определения установлены в ИСО/МЭК 17000:2004 (подразделы A.2 и A.3).

3.4 продукция (product): Результат процесса.

П р и м е ч а н и е 1 – В ИСО 9000:2005 указаны четыре общие категории продукции:

- услуги (например, перевозки) (см. определение 3.6);
- программные средства (например, компьютерная программа, словарь);
- технические средства (например, двигатель, механические узлы);
- перерабатываемые материалы (например, смазочные материалы).

Многие виды продукции содержат элементы, относящиеся к различным общим категориям продукции. Отнесение продукции к услугам, программным средствам, техническим средствам или перерабатываемым материалам зависит от преобладающего элемента.

Примечание 2 – Продукция включает результаты природных процессов, таких как рост растений и формирование других природных ресурсов.

Примечание 3 – Приведено по ИСО/МЭК 17000:2004 (определение 3.3).

3.5 процесс (process): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Примеры - Технологические процессы сварки; процессы термообработки; производственные процессы, требующие подтверждения пригодности (например, эксплуатация или производство продукции в пределах заданных допусков); процессы производства пищевых продуктов; процессы выращивания растений.

Примечание – Приведено по ИСО 9000:2005 (определение 3.4.1).

3.6 услуга (service): Результат по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, который, как правило, нематериален.

Примечание 1 – Предоставление услуги может включать, например, следующее:

- деятельность, осуществленную на предоставленной потребителем материальной продукции (например, автомобиль, подлежащий ремонту);
- деятельность, осуществленную на предоставленной потребителем нематериальной продукции (например, отчет о прибылях и убытках, необходимый для подготовки налоговой декларации);
- предоставление нематериальной продукции (например, предоставление информации в контексте передачи знаний);
- создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

Примечание 2 – Приведено по ИСО 9000:2005 (определение 3.4.2).

3.7 сертификационное требование (certification requirement): Установленное требование, включая **требования к продукции (3.8)**, которое выполняется **заказчиком (3.1)** как условие для осуществления или поддержания сертификации.

Примечание – Сертификационные требования включают требования, предъявляемые к заказчику органом по сертификации (обычно посредством договора на проведение сертификации (см. 4.1.2) для соответствия настоящему стандарту, а также могут включать требования, предъявляемые к заказчику схемой сертификации. Термин «сертификационные требования», используемый в настоящем стандарте, не включает требования, предъявляемые к органу по сертификации схемой сертификации.

Пример – Ниже приведены сертификационные требования, которые не являются требованиями к продукции:

- ***заключение договора на проведение сертификации;***
- ***оплата работ;***

- **предоставление информации об изменениях в сертифицированной продукции;**
- **предоставление доступа к сертифицированной продукции для проведения инспекционного контроля.**

3.8 требование к продукции (product requirement): Требование, относящееся непосредственно к продукции, установленное в стандартах или других нормативных документах, определенных схемой сертификации.

Примечание – Требования к продукции могут быть установлены в таких нормативных документах, как регламенты, стандарты и технические условия.

3.9 схема сертификации (certification scheme): Система сертификации, относящаяся к определенной продукции, к которой применяются одни и те же установленные требования, конкретные правила и процедуры.

Примечание 1 – Приведено по ISO/IEC 17000:2004 (определение 2.8).

Примечание 2 – «Система сертификации» — это «система оценки соответствия», которая определена в ИСО/МЭК 17000:2004 (определение 2.7).

Примечание 3 – Правила, процедуры и управление для осуществления сертификации продукции, процессов и услуг предусмотрены схемой сертификации.

Примечание 4 – Общее руководство по разработке схем сертификации приведено в ИСО/МЭК 17067 с учетом Руководства ИСО/МЭК 28 и Руководства ИСО/МЭК 53.

3.10 область сертификации (scope of certification): Идентификация:

- продукции, процесса(ов) или услуги (услуг), в отношении которых осуществляется сертификация;
- применимой схемы сертификации;
- стандарта(ов) и другого(их) нормативного(ых) документа(ов), включая дату их опубликования, в соответствии с которыми оценивается соответствие продукции, процесса(ов) или услуги (услуг).

3.11 владелец схемы (scheme owner): Лицо или организация, ответственные за разработку и поддержание конкретной **схемы сертификации** (3.9).

Примечание – Владелец схемы может быть сам орган по сертификации, орган государственной власти, торговая ассоциация, группа органов по сертификации или другие.

3.12 орган по сертификации (certification body): Орган по оценке соответствия в качестве третьей стороны, оперирующий схемами сертификации.

Примечание – Орган по сертификации может быть негосударственным или государственным (с регулирующими полномочиями или без них).

3.13 беспристрастность (impartiality): Наличие объективности.

П р и м е ч а н и е 1 – Под объективностью понимают, что конфликты интересов либо отсутствуют, либо они разрешаются таким образом, что не оказывают негативного влияния на деятельность органа по сертификации.

П р и м е ч а н и е 2 – Другими терминами, передающими суть элемента беспристрастности, являются «независимость», «отсутствие конфликта интересов», «отсутствие предвзятости», «отсутствие предубеждений», «нейтралитет», «справедливость», «открытость», «равные отношения», «отстраненность» и «уравновешенность».

4 Общие требования

4.1 Юридические и договорные вопросы

4.1.1 Юридическая ответственность

Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или определенной частью юридического лица таким образом, чтобы юридическое лицо могло нести юридическую ответственность за всю свою деятельность по сертификации.

П р и м е ч а н и е – Государственный орган по сертификации считается юридическим лицом на основании его государственного статуса.

4.1.2 Договор на проведение сертификации

4.1.2.1 Орган по сертификации должен иметь юридически закрепленный договор на проведении сертификации со своими заказчиками. Договоры на проведение сертификации должны учитывать обязанности органа по сертификации и его заказчиков.

4.1.2.2 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы его договор на проведение сертификации требовал от заказчика соблюдения как минимум следующего:

а) заказчик всегда выполняет сертификационные требования (см. 3.7), включая реализацию соответствующих изменений, когда о них сообщается органом по сертификации (см. 7.10);

б) если сертификация распространяется на непрерывное производство, то поддерживается соответствие сертифицированной продукции требованиям к продукции (см. 3.8);

с) заказчик принимает все необходимые меры для:

1) проведения оценивания (см. 3.3) и инспекционного контроля (если

требуется), включая предоставление возможности для изучения документации и записей, а также доступа к соответствующему оборудованию, месторасположению, территории, персоналу и субподрядчикам заказчика;

2) рассмотрения жалоб;

3) участия наблюдателей при необходимости;

d) заказчик предъявляет требования в отношении сертификации в рамках области сертификации (см. 3.10);

e) заказчик не использует сертификацию своей продукции таким образом, чтобы не нанести ущерб репутации органа по сертификации, и не делает никаких заявлений относительно сертификации своей продукции, которые орган по сертификации может расценить как вводящими в заблуждение или неправомерными;

f) при приостановлении, прекращении или окончании срока действия сертификации заказчик прекращает использование всех рекламных материалов, содержащих какие-либо ссылки на сертификацию, и предпринимает действия в соответствии с требованиями схемы сертификации (например, возврат документов о сертификации) и принимает любые другие необходимые меры;

g) если заказчик предоставляет копии документов о сертификации другим лицам, документы должны быть воспроизведены полностью или как указано в схеме сертификации;

h) ссылаясь на сертификацию своей продукции в средствах информации, таких как документы, брошюры или реклама, заказчик выполняет требования органа по сертификации или как указано в схеме сертификации;

i) заказчик соблюдает все требования, предписываемые схемой сертификации в отношении использования знаков соответствия и информации, относящейся к продукции;

Примечание – См. также ИСО/МЭК 17030, Руководство ИСО/МЭК 23 и Руководство ИСО 27.

j) заказчик ведет записи обо всех ставших известными ему жалобах, относящихся к соблюдению сертификационных требований, и предоставляет эти записи органу по сертификации по его запросу, и

1) принимает соответствующие меры в отношении таких жалоб и любых недостатков, обнаруженных в продукции, которые влияют на соответствие сертификационным требованиям;

2) документирует предпринятые действия.

П р и м е ч а н и е – Проверка пункта j) органом по сертификации может быть предусмотрена схемой сертификации.

к) заказчик незамедлительно информирует орган по сертификации об изменениях, которые могут повлиять на его способность соответствовать сертификационным требованиям.

П р и м е ч а н и е – Примеры изменений могут включать следующее:

- правовой, коммерческий, организационный статус или право собственности;
- организационную структуру и руководство (например, основной управленческий персонал, ответственный за принятие решений, или технический персонал);
- изменения продукции или производственного процесса;
- контактный адрес и производственные площадки;
- существенные изменения в системе менеджмента качества.

4.1.3 Использование лицензий, сертификатов и знаков соответствия

4.1.3.1 Орган по сертификации должен осуществлять контроль, предусмотренный схемой сертификации, в отношении прав собственности, использования и демонстрации лицензий, сертификатов, знаков соответствия и любых других способов для указания на то, что продукция сертифицирована.

П р и м е ч а н и е 1 – Руководство по использованию сертификатов и знаков соответствия, разрешенных органом по сертификации, приведено в Руководстве ИСО/МЭК 23.

П р и м е ч а н и е 2 – Требования к использованию знаков соответствия при оценке, проводимой третьей стороной, установлены в ИСО/МЭК 17030.

4.1.3.2 Некорректные ссылки на схему сертификации или вводящее в заблуждение использование лицензий, сертификатов, знаков соответствия или любого другого способа для указания на то, что продукция сертифицирована, содержащиеся в документации или другой публичной информации, должны быть устранены соответствующими действиями.

П р и м е ч а н и е – Такие действия описаны в Руководстве ИСО 27 и могут включать корректирующие действия, прекращение действия сертификата, публикацию информации о нарушении и, при необходимости, обращение в суд.

4.2 Управление беспристрастностью

4.2.1 Деятельность по сертификации должна осуществляться беспристрастно.

4.2.2 Орган по сертификации должен нести ответственность за беспристрастность своей деятельности по сертификации и не должен допускать

коммерческого, финансового или другого давления, ставящего под угрозу беспристрастность.

4.2.3 Орган по сертификации должен идентифицировать риски в отношении своей беспристрастности на постоянной основе. Идентификация должна включать те риски, которые возникают в процессе его деятельности, из его взаимоотношений или из взаимоотношений его персонала (см. 4.2.12). Однако такие взаимоотношения не обязательно могут представлять риск для беспристрастности органа по сертификации.

Примечание 1 – Взаимоотношения, представляющие риск для беспристрастности органа по сертификации, могут основываться на правах собственности, руководстве, управлении, персонале, совместно используемых ресурсах, финансах, договорах, маркетинге (включая продвижение торговой марки), выплате комиссионных с продаж или других поощрений для привлечения новых заказчиков и т. д.

Примечание 2 – Идентификация рисков не означает оценку рисков как указано в ИСО 31000.

4.2.4 Если идентифицирован риск беспристрастности, орган по сертификации должен быть способен продемонстрировать, как он устраняет или минимизирует такой риск. Такая информация должна быть доступна в рамках механизма, указанного в 5.2.

4.2.5 Орган по сертификации должен иметь высшее руководство, приверженное принципу беспристрастности.

4.2.6 Орган по сертификации, любое подразделение в составе того же юридического лица и организации, находящиеся под его организационным контролем (см. 7.6.4), не должны:

- а) быть проектировщиком, производителем, установщиком, дистрибьютором или осуществлять техническое обслуживание сертифицированной продукции;
- б) быть проектировщиком, разработчиком, оператором или осуществлять техническое обслуживание сертифицированного процесса;
- в) быть проектировщиком, разработчиком, поставщиком или осуществлять техническое обслуживание сертифицированной услуги;
- д) предлагать или предоставлять консультирование (см. 3.2) своим заказчикам;
- е) предлагать или оказывать консультирование по системе менеджмента или внутренний аудит своим заказчикам, если схема сертификации требует оценивания системы менеджмента заказчиков.

Примечание 1 – Это не исключает следующего:

- возможности обмена информацией (например, разъяснения полученных данных или уточнения требований) между органом по сертификации и его заказчиками;
- использования, установки и технического обслуживания сертифицированной продукции, необходимой для деятельности органа по сертификации.

Примечание 2 – Определение понятия «консультирование по системе менеджмента» приведено в ИСО/МЭК 17021:2011 (определение 3.3).

4.2.7 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы деятельность отдельных юридических лиц, с которыми орган по сертификации или юридическое лицо, частью которого он является, взаимодействует, не ставила под угрозу беспристрастность его деятельности по сертификации.

Примечание – См. 4.2.3 (примечание 1).

4.2.8 Когда отдельное юридическое лицо (см. 4.2.7) предлагает или выпускает сертифицированную продукцию (включая продукцию, подлежащую сертификации) или предлагает или предоставляет консультирование (см. 3.2), руководящий персонал органа по сертификации и персонал, участвующий в процессе рассмотрения и принятия решений о сертификации, не должен участвовать в деятельности отдельного юридического лица. Персонал отдельного юридического лица не должен участвовать в управлении органом по сертификации, проведении проверки или принятии решения о сертификации.

Примечание – Требования к беспристрастности персонала, проводящего оценивание изложены в разделе 6, а дополнительные требования приведены в других соответствующих стандартах, указанных в 6.2.1 и 6.2.2.1.

4.2.9 Деятельность органа по сертификации не должна рекламироваться или предлагаться как связанная с деятельностью организации, предоставляющей консультирование (см. 3.2). Орган по сертификации не должен заявлять или давать понять, что сертификация могла бы быть проще, легче, быстрее или дешевле при обращении к определенной консультирующей организации.

4.2.10 В течение периода, установленного органом по сертификации, персонал не должен использоваться для проверки или принятия решения о сертификации продукции, в отношении которой он предоставил консультирование (см. 3.2).

Примечание 1 – Период может быть указан в схеме сертификации или, если он установлен органом по сертификации, должен быть достаточно длительным, чтобы гарантировать, что проверка или решение не поставят под угрозу беспристрастность. Часто используется установленный период в два года.

Примечание 2 – Требования к беспристрастности персонала, проводящего оценивание,

изложены в разделе 6, а дополнительные требования приведены в других соответствующих стандартах, указанных в 6.2.1 и 6.2.2.1.

4.2.11 Орган по сертификации должен принимать меры по реагированию на любые риски для своей беспристрастности, возникающие из действий других лиц, органов или организаций, о которых ему становится известно.

4.2.12 Весь персонал органа по сертификации (как штатный, так и внештатный) или комитеты, которые могут повлиять на деятельность по сертификации, должны действовать беспристрастно.

4.3 Ответственность и финансирование

4.3.1 Орган по сертификации должен принимать соответствующие меры (например, страхование или создание резервов) для покрытия обязательств, возникающих в результате его деятельности.

4.3.2 Орган по сертификации должен обладать финансовой стабильностью и ресурсами, необходимыми для своей деятельности.

4.4 Недискриминационные условия

4.4.1 Политики и процедуры, в соответствии с которыми работает орган по сертификации, и управление ими должны быть недискриминационными. Процедуры не должны препятствовать или запрещать доступ заявителям, за исключением случаев, предусмотренных в настоящем стандарте.

4.4.2 Орган по сертификации должен обеспечить доступность своих услуг для всех заявителей, чья деятельность входит в сферу его деятельности.

4.4.3 Доступ к процессу сертификации не должен зависеть от размера организации заказчика или членства в какой-либо ассоциации или группе, сертификация также не должна зависеть от количества уже выданных сертификатов. Не должно быть необоснованных финансовых или других условий.

П р и м е ч а н и е – Орган по сертификации может отказать заказчику в принятии заявки или расторгнуть договор на проведение сертификации, если существуют существенные или доказанные причины, такие как участие заказчика в незаконной деятельности, наличие в истории неоднократных несоответствий сертификационным требованиям/требованиям к продукции или аналогичные проблемы, связанные с заказчиком.

4.4.4 Орган по сертификации должен ограничивать свои требования, оценивание, анализ, принятие решений и инспекционный контроль (если он предусмотрен) теми вопросами, которые непосредственно связаны с областью

сертификации.

4.5 Конфиденциальность

4.5.1 Орган по сертификации несет ответственность посредством юридически закрепленных обязательств за управление всей информацией, полученной или созданной в ходе осуществления деятельности по сертификации. За исключением информации, которую заказчик раскрывает публично или по согласованию между органом по сертификации и заказчиком (например, с целью реагирования на жалобы), вся остальная информация считается служебной и должна рассматриваться как конфиденциальная. Орган по сертификации должен заблаговременно проинформировать заказчика об информации, которую он намеревается разместить в открытом доступе.

4.5.2 Когда органу по сертификации требуется согласно законодательству или договорным обязательствам обнародовать конфиденциальную информацию, заказчик или заинтересованное лицо должны, если это не запрещено законом, быть уведомлены о предоставлении информации.

4.5.3 Информация о заказчике, полученная не от него лично, а из других источников (например, от подателя жалобы, регулирующих органов), должна рассматриваться как конфиденциальная.

4.6 Общедоступная информация

Орган по сертификации должен поддерживать (посредством публикаций, электронных средств информации или других средств) и предоставлять по запросу следующее:

а) информацию о (или ссылку на) схеме(ах) сертификации, включая процедуры оценивания, правила и процедуры предоставления, сохранения, расширения или сокращения области, приостановления, прекращения или отказа в сертификации;

б) описание средств, за счет которых осуществляется финансовая поддержка органа по сертификации, и общую информацию о плате, взимаемой с заявителей и заказчиков;

с) описание прав и обязанностей заявителей и заказчиков, включая требования, запреты или ограничения на использование наименования органа по сертификации и знака сертификации, а также способов ссылки на выданный

сертификат;

- d) информацию о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций.

5 Структурные требования

5.1 Организационная структура и высшее руководство

5.1.1 Деятельность по сертификации должна быть структурирована и управляться таким образом, чтобы гарантировать беспристрастность.

5.1.2 Орган по сертификации должен документально оформить свою организационную структуру с указанием обязанностей, ответственности и полномочий руководства и другого персонала по сертификации и любых комитетов. Если орган по сертификации является определенной частью юридического лица, структура должна включать подчиненность и взаимоотношения с другими подразделениями в рамках того же юридического лица.

5.1.3 Руководство органа по сертификации должно определить совет, группу лиц или лицо, имеющих общие полномочия и ответственность за каждую из следующих позиций:

- a) разработку политик, относящихся к деятельности органа по сертификации;
- b) контроль за реализацией политик и процедур;
- c) контроль за финансовыми средствами органа по сертификации;
- d) совершенствование деятельности по сертификации;
- e) совершенствование сертификационных требований;
- f) оценивание (см. 7.4);
- g) анализ (см. 7.5);
- h) принятие решений о сертификации (см. 7.6);
- i) делегирование полномочий комитетам или персоналу, при необходимости, для осуществления определенных действий от имени руководства;
- j) договорные отношения;
- k) предоставление достаточных ресурсов для деятельности по сертификации;
- l) реагирование на жалобы и апелляции;
- m) требования к компетентности персонала;
- n) систему менеджмента органа по сертификации (см. раздел 8).

5.1.4 Орган по сертификации должен иметь официальные правила по назначению, определению полномочий и функционированию любых комитетов,

участвующих в процессе сертификации (см. раздел 7). Такие комитеты должны быть свободны от любого коммерческого, финансового и иного давления, которое могло бы повлиять на принятие решений. Орган по сертификации должен сохранять за собой полномочия назначать и исключать членов таких комитетов

5.2 Механизм обеспечения беспристрастности

5.2.1 Орган по сертификации должен иметь механизм для обеспечения своей беспристрастности. Этот механизм должен вносить предложения о следующем:

- а) политике и принципах, связанные с беспристрастностью его деятельности по сертификации;
- б) любой тенденции со стороны органа по сертификации допускать коммерческие или другие соображения, мешающие последовательному беспристрастному обеспечению деятельности по сертификации;
- с) вопросах, влияющие на беспристрастность и доверие к сертификации, включая открытость.

П р и м е ч а н и е 1 – Механизм может выполнять другие задачи или функции (например, участие в процессе принятия решений) при условии, что эти дополнительные задачи или функции не ставят под угрозу его основную роль по обеспечению беспристрастности.

П р и м е ч а н и е 2 – Возможным механизмом может быть комитет, учрежденный одним или несколькими органами по сертификации, комитет, созданный владельцем схемы, государственным органом или равнозначной стороной.

П р и м е ч а н и е 3 – Единый механизм для нескольких схем сертификации может отвечать этому требованию.

П р и м е ч а н и е 4 – Если орган по сертификации также проводит сертификацию систем менеджмента, комитет, соответствующий ИСО/МЭК 17021:2011 (подраздел 6.2), также может считаться соответствующим требованиям настоящего подраздела (5.2) при условии, что были выполнены все требования пункта 5.2.

5.2.2 Механизм должен быть документально оформлен для обеспечения следующего:

- а) сбалансированного представительства основных заинтересованных сторон, такого, чтобы ни один отдельный интерес не преобладал (внутренний или внешний персонал органа по сертификации считается имеющим общий интерес, и он не должен преобладать);
- б) доступа ко всей информации, необходимой для выполнения всех своих функций.

5.2.3 Если высшее руководство органа по сертификации не придерживается

предложений этого механизма, механизм должен иметь право предпринять самостоятельные действия (например, информирование государственных органов, органов по аккредитации, заинтересованных сторон). При принятии самостоятельных действия должны соблюдаться требования конфиденциальности, изложенные в 4.5, по отношению к заказчику и органу по сертификации.

Предложения, противоречащие документированным процедурам органа по сертификации или другим обязательным требованиям, не следует использовать. Руководство должно документально обосновать решение не использовать предложения и сохранять документ для проверки соответствующим персоналом.

5.2.4 Хотя в механизме не могут быть представлены интересы каждой заинтересованной стороны, орган по сертификации должен идентифицировать и приглашать основные заинтересованные стороны.

П р и м е ч а н и е 1 – Такими заинтересованными сторонами могут быть заказчики органа по сертификации, потребители, производители, поставщики, пользователи, эксперты по оценке соответствия, представители отраслевых торговых ассоциаций, представители государственных регулирующих органов или других государственных служб и представители неправительственных организаций, включая организации потребителей. В рамках механизма достаточно иметь одного представителя от каждой заинтересованной стороны.

П р и м е ч а н и е 2 – Эти интересы могут быть ограничены в зависимости от характера схемы сертификации.

6 Требования к ресурсам

6.1 Персонал органа по сертификации

6.1.1 Общие положения

6.1.1.1 Орган по сертификации должен нанимать или иметь доступ к достаточному количеству персонала для выполнения своих операций, связанных со схемами сертификации и применимыми стандартами и другими нормативными документами.

П р и м е ч а н и е – К персоналу относятся лица, постоянно работающие в органе по сертификации, а также лица, работающие по индивидуальному договору или официальному соглашению, в соответствии с которыми на них распространяется управленческий контроль и системы/процедуры органа по сертификации (см. 6.1.3).

6.1.1.2 Персонал должен быть компетентен в отношении выполняемых им функций, включая вынесение необходимых технических суждений, определение политики и ее реализацию.

6.1.1.3 Персонал, включая любых членов комитета, персонал внешних органов или персонал, действующий от имени органа по сертификации, должен сохранять конфиденциальность всей информации, полученной или созданной в процессе деятельности по сертификации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством или схемой сертификации.

6.1.2 Управление компетентностью персонала, участвующего в процессе сертификации

6.1.2.1 Орган по сертификации должен установить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии процедуру управления компетентностью персонала, участвующего в процессе сертификации (см. раздел 7). Процедура должна требовать от органа по сертификации:

- а) определить критерии компетентности персонала для каждой функции в процессе сертификации с учетом требований схем;
- б) выявлять потребности в обучении и предоставлять при необходимости учебные программы по процессам сертификации, требованиям, методологии, деятельности и другим соответствующим требованиям схемы сертификации;
- с) показать, что персонал обладает требуемой компетентностью для выполнения возложенных на него обязанностей и ответственности;
- д) официально уполномочить персонал на выполнение функций в процессе сертификации;
- е) контролировать работу персонала.

6.1.2.2 Орган по сертификации должен вести следующие записи о персонале, участвующем в процессе сертификации (см. раздел 7):

- а) Ф.И.О. и адрес;
- б) место работы и занимаемая должность;
- с) квалификация согласно полученному образованию и профессиональный статус;
- д) опыт и профессиональная подготовка;
- е) оценка компетентности;
- ф) контроль деятельности;
- г) полномочия, предоставленные органом по сертификации;
- h) дата последнего обновления каждой записи.

6.1.3 Договор с персоналом

Орган по сертификации должен требовать от персонала, участвующего в процессе сертификации, подписать договор или другой документ, в соответствии с которым он берет на себя следующие обязательства:

а) соблюдать правила, установленные органом по сертификации, в том числе касающиеся конфиденциальности (см. 4.5) и независимости от коммерческих и иных интересов;

б) заявлять о любой предыдущей и/или настоящей связи со своей стороны или со стороны своего работодателя с:

- 1) поставщиком или разработчиком продукции, или
- 2) поставщиком или разработчиком услуг, или
- 3) оператором или разработчиком процессов,

для оценивания или сертификации которых они должны быть назначены;

с) раскрыть любую известную им ситуацию, которая может привести их или орган по сертификации к конфликту интересов (см. 4.2).

Органы по сертификации должны использовать эту информацию в качестве исходных данных для выявления рисков для беспристрастности, возникающих в результате деятельности такого персонала или организаций, которые его нанимают (см. 4.2.3).

6.2 Ресурсы для оценивания

6.2.1 Внутренние ресурсы

Когда орган по сертификации осуществляет деятельность по оцениванию, используя свои внутренние ресурсы или другие ресурсы, находящиеся под его непосредственным контролем, он должен отвечать применимым требованиям соответствующих стандартов и, как указано в схеме сертификации, других документов. Для испытаний он должен отвечать применимым требованиям ИСО/МЭК 17025, для инспекции — применимым требованиям ИСО/МЭК 17020, а для аудита системы менеджмента — применимым требованиям ИСО/МЭК 17021. Требования к беспристрастности персонала, проводящего оценивание, установленные в соответствующем стандарте, должны применяться всегда.

П р и м е ч а н и е – Примеры причин, по которым некоторые требования неприменимы, включают следующее:

- орган по сертификации располагает опытом при использовании результатов своей

деятельности по оцениванию;

- степень контроля органа по сертификации за испытаниями (включая присутствие при испытаниях), инспекцией (например, определение методов или параметров проверки) или оценкой системы менеджмента (например, запрашивание конкретных сведений о системе менеджмента);
- конкретное требование эквивалентным образом отражено в настоящем стандарте или не является необходимым для обеспечения уверенности в принятии решения о сертификации.

6.2.2 Внешние ресурсы (аутсорсинг)

6.2.2.1 Орган по сертификации должен передавать на аутсорсинг деятельность по оцениванию только тем органам, которые отвечают применимым требованиям соответствующих стандартов и, как указано в схеме сертификации, других документов. Для испытаний он должен отвечать применимым требованиям ИСО/МЭК 17025, для инспекции — применимым требованиям ИСО/МЭК 17020, а для аудита системы менеджмента — применимым требованиям ИСО/МЭК 17021. Требования к беспристрастности персонала, проводящего оценивание, установленные в соответствующем стандарте, должны применяться всегда.

Примечание 1 – Примеры причин, по которым некоторые требования неприменимы, включают следующее:

- орган по сертификации располагает опытом при использовании результатов своей деятельности по оцениванию;
- степень контроля органа по сертификации за испытаниями (включая присутствие при испытаниях), инспекцией (например, определение методов или параметров проверки) или оценкой системы менеджмента (например, запрашивание конкретных сведений о системе менеджмента);
- конкретное требование эквивалентным образом отражено в настоящем стандарте или не является необходимым для обеспечения уверенности в принятии решения о сертификации.

Примечание 2 – Это может включать передачу на аутсорсинг другим органам по сертификации. Использование внешнего персонала по договору не является аутсорсингом.

Примечание 3 – Для целей настоящего стандарта термины «аутсорсинг» и «субподряд» считаются синонимами.

6.2.2.2 Когда деятельность по оцениванию передается на аутсорсинг не независимым органам (например, лабораториям заказчика), орган по сертификации должен гарантировать, что управление деятельностью по оцениванию проводится таким образом, чтобы обеспечить уверенность в результатах и наличие записей, подтверждающих эту уверенность.

6.2.2.3 Орган по сертификации должен иметь юридически обязывающий договор с органом, предоставляющим услугу аутсорсинга, включающий положения о конфиденциальности и конфликте интересов, как указано в 6.1.3 перечисление с).

6.2.2.4 Орган по сертификации должен:

а) взять на себя ответственность за всю деятельность, переданную на аутсорсинг другому органу;

б) убедиться, чтобы орган, предоставляющий услуги аутсорсинга, и персонал, который он задействует, не вовлечены либо напрямую, либо через любого другого работодателя, таким образом, чтобы доверие к результатам могло быть поставлено под угрозу;

с) иметь документированную политику, процедуры и записи для квалификации, оценки и мониторинга всех органов, предоставляющих услуги аутсорсинга, используемые для деятельности по сертификации;

д) вести перечень одобренных поставщиков услуг аутсорсинга;

е) осуществлять корректирующие действия в отношении любых нарушений договора (см. 6.2.2.3) или других требований (см. 6.2.2), о которых ему становится известно;

ф) заблаговременно информировать заказчика о деятельности, выполняемой по аутсорсингу, для того чтобы предоставить заказчику возможность возразить.

П р и м е ч а н и е – Если квалификация, оценка и мониторинг органов, предоставляющих услуги аутсорсинга, выполняются другими организациями (например, органами по аккредитации, органами, проводящими паритетную оценку или государственными органами), орган по сертификации может принять эту квалификацию и мониторинг во внимание при условии, что:

- это предусмотрено требованиями схемы;
- область применима к выполняемой работе;
- достоверность квалификации, оценки и мониторинга проверяется с периодичностью, определяемой органом по сертификации.

7 Требования к процессу

7.1 Общие положения

7.1.1 Орган по сертификации должен использовать одну или несколько схем сертификации для своей деятельности по сертификации.

П р и м е ч а н и е 1 – Элементы таких схем могут быть увязаны с инспекционным контролем за производством или с оценкой и инспекционным контролем за системой менеджмента заказчика, или с тем и другим.

П р и м е ч а н и е 2 – Общее руководство по разработке схем приведено в ИСО/МЭК 17067 с учетом Руководства ИСО/МЭК 28 и Руководства ИСО/МЭК 53.

7.1.2 Требования, по которым оценивается продукция заказчика, должны быть теми, которые содержатся в конкретных стандартах и других нормативных

документах.

П р и м е ч а н и е – Руководство по разработке нормативных документов, подходящих для этой цели, содержится в ИСО/МЭК 17007.

7.1.3 Если требуются разъяснения по применению этих документов (см. 7.1.2) для конкретной схемы сертификации, они должны быть сформулированы соответствующими и беспристрастными лицами или комитетами, обладающими необходимой технической компетентностью, и должны быть предоставлены органом по сертификации по запросу.

7.2 Заявка

В заявке орган по сертификации должен получить всю необходимую информацию для завершения процесса сертификации согласно соответствующей схеме сертификации.

П р и м е ч а н и е 1 – Ниже приведены примеры необходимой информации:

- продукция, подлежащая сертификации;
- стандарты и/или другие нормативные документы, на соответствие которым заказчик желает провести сертификацию (см. 7.1.2);
- основные характеристики заказчика, включая его наименование и адрес(а) его фактического местонахождения, существенные аспекты его технологических процессов и операций (если этого требует соответствующая схема сертификации) и любые соответствующие юридические обязательства;
- общая информация о заказчике, относящаяся к области сертификации, для которой подается заявка, такая как деятельность заказчика, его кадровые и технические ресурсы, включая лаборатории и/или средства контроля, а также его функции и взаимоотношения в более крупной корпорации, если таковые имеются;
- информация, касающаяся все процессов, переданных на аутсорсинг и используемых заказчиком, которые повлияют на соответствие требованиям; если заказчик указал юридическое лицо (лиц) для производства сертифицированной продукции, отличное от самого заказчика, то орган по сертификации может установить соответствующий контроль на договорной основе за таким юридическим лицом (лицами), если это необходимо для эффективного инспекционного контроля; если такой контроль на договорной основе необходим, он может быть установлен до предоставления официальных документов о сертификации (см. 7.7);

- вся другая информация, необходимая в соответствии с сертификационными требованиями, такая как информация для предварительного оценивания и инспекционного контроля, например места производства сертифицируемой продукции и контактные лица в этих местах.

П р и м е ч а н и е 2 – Для сбора такой информации в разные периоды могут использоваться различные средства и механизмы, включая форму заявки. Такой сбор информации может осуществляться одновременно или отдельно от заключения юридически обязывающего договора (договора на проведение сертификации), указанного в 4.1.2.

П р и м е ч а н и е 3 – Заявка на расширение области сертификации может касаться аналогичной продукции, различных мест расположения и т. д.

7.3 Анализ заявки

7.3.1 Орган по сертификации должен проводить анализ полученной информации (см. 7.2), чтобы убедиться в том, что:

- а) информация о заказчике и продукции является достаточной для проведения процесса сертификации;
- б) любые известные разногласия в понимании между органом по сертификации и заказчиком разрешены, включая достижение согласия относительно стандартов или других нормативных документов;
- с) запрашиваемая область сертификации (см. 3.10) определена;
- д) в наличии имеются средства для выполнения всей деятельности по оцениванию;
- е) орган по сертификации обладает компетентностью и возможностями для проведения сертификации.

7.3.2 Орган по сертификации должен иметь процесс выявления всех случаев, когда запрос заявителя на сертификацию включает:

- тип продукции, или
 - нормативный документ, или
 - схему сертификации,
- с которыми не было предварительного опыта работы.

П р и м е ч а н и е – Продукцию можно считать однотипной, когда знания требований, характеристик и технологии, относящихся к одной продукции, достаточны для понимания требований, характеристик и технологии другой продукции.

7.3.3 В этих случаях (см. 7.3.2) орган по сертификации должен гарантировать, что он обладает компетентностью и возможностями для проведения всех необходимых мероприятий по сертификации, и должен сохранять записи обоснования решения о проведении сертификации.

7.3.4 Орган по сертификации должен отказаться от проведения конкретной сертификации, если у него отсутствует какая-либо компетенция или возможность для деятельности по сертификации, которую он обязан предпринять.

7.3.5 Если орган по сертификации полагается на сертификаты, которые он уже выдал заказчику или выдал другим заказчикам, для того чтобы не проводить какую-либо деятельность, орган по сертификации должен сослаться на существующий(е)

сертификат(ы) в своих записях. По запросу заказчика орган по сертификации должен предоставить обоснование исключения какой-либо деятельности.

7.4 Оценивание

7.4.1 Орган по сертификации должен иметь план проведения оценивания, позволяющий осуществлять управление необходимыми мероприятиями.

П р и м е ч а н и е – В зависимости от особенностей схемы сертификации и требований к продукции план проведения оценивания может быть либо общим планом, применимым ко всем видам деятельности, включая оценку системы менеджмента качества, когда это применимо, либо специальным планом для конкретного вида деятельности, либо сочетанием того и другого.

7.4.2 Орган по сертификации должен назначить персонал для выполнения каждого задания по оцениванию, которую он выполняет, используя свои внутренние ресурсы (см. 6.2.1).

П р и м е ч а н и е – Задания, переданные на аутсорсинг, выполняются персоналом, обычно назначаемым организацией, которой задание передается на аутсорсинг. Такой персонал обычно не назначается органом по сертификации.

7.4.3 Орган по сертификации должен обеспечить доступность всей необходимой информации и/или документации для выполнения заданий по оцениванию.

П р и м е ч а н и е – Задания по оцениванию могут включать в себя такие действия, как анализ проекта и документации, отбор образцов, испытания, инспекцию и аудит.

7.4.4 Орган по сертификации должен осуществлять деятельность по оцениванию, которую он проводит, используя свои внутренние ресурсы (см. 6.2.1), и должен управлять внешними ресурсами (см. 6.2.2) в соответствии с планом проведения оценивания (см. 7.4.1). Продукция должна быть оценена на соответствие требованиям, входящим в область сертификации, и другим требованиям, указанным в схеме сертификации.

7.4.5 Орган по сертификации должен полагаться на результаты оценивания, относящиеся к сертификации, проведенного до подачи заявки на сертификацию, только в том случае, если он берет на себя ответственность за результаты и убеждается в том, что орган, проводивший оценивание, соответствует требованиям, содержащимся в 6.2.2, и требованиям, установленным схемой сертификации.

П р и м е ч а н и е – Это может включать работу, выполняемую в соответствии с соглашениями о признании между органами по сертификации.

7.4.6. Орган по сертификации должен информировать заказчика обо всех несоответствиях.

7.4.7 Если выявлено одно или несколько несоответствий и заказчик выражает заинтересованность в продолжении процесса сертификации, то орган по сертификации должен предоставить информацию о дополнительных заданиях по оцениванию, необходимых для подтверждения того, что несоответствия были устранены.

7.4.8 Если заказчик соглашается на выполнение дополнительных заданий по оцениванию, процесс, указанный в 7.4, должен быть повторен для выполнения дополнительных заданий по оцениванию.

7.4.9 Результаты всех действий по оцениванию должны быть задокументированы до проведения анализа (см. 7.5).

П р и м е ч а н и е 1 – Эта документация может содержать заключение о том, были ли выполнены требования к продукции (включая такие требования, как требования к системе менеджмента качества, в соответствии с которой производится продукция, если того требует схема сертификации).

П р и м е ч а н и е 2 – Схема сертификации может указывать, проводится ли оценивание органом по сертификации под его ответственность или проводится до подачи заявки (см. 7.2) на проведение сертификации. В последнем случае требования 7.4 неприменимы.

7.5 Анализ

7.5.1 Орган по сертификации должен назначить по крайней мере одно лицо для анализа всей информации и результатов, связанных с оцениванием. Анализ должен проводиться лицом(ами), не участвовавшим(и) в процессе оценивания.

7.5.2 Рекомендации для принятия решения о сертификации, основанные на результатах анализа, должны быть задокументированы, если только анализ и решение о сертификации не выполняются одновременно одним и тем же лицом.

7.6 Решение о сертификации

7.6.1 Орган по сертификации должен быть ответственным за свои решения, касающиеся сертификации, и должен сохранять в силе полномочия по их принятию.

7.6.2 Орган по сертификации должен назначить по крайней мере одно лицо для принятия решения о сертификации на основе всей информации, относящейся к оцениванию, ее анализу и любой другой соответствующей информации. Решение о сертификации должно приниматься лицом или группой лиц (например, комитетом (см. 5.1.4), не участвовавшим(и) в процессе оценивания (см. 7.4).

П р и м е ч а н и е – Анализ и решение о сертификации могут быть выполнены одновременно одним и тем же лицом или группой лиц.

7.6.3 Лицо(а) (за исключением членов комитетов (см. 5.1.4), назначенное органом по сертификации для принятия решения о сертификации, должно быть нанято на работу или иметь договор с одним из следующих:

- органом по сертификации (см. 6.1);
- организацией, находящейся под организационным контролем органа по сертификации (см. 7.6.4).

7.6.4 Организационный контроль органа по сертификации должен быть одним из следующих:

- полное или мажоритарное владение другой организацией органом по сертификации;
- мажоритарное участие органа по сертификации в совете директоров другой организации;
- документально подтвержденные полномочия органа по сертификации в отношении другого юридического лица в сети юридических лиц (в которой находится орган по сертификации), связанных правом собственности или контролем совета директоров.

П р и м е ч а н и е – Что касается государственных органов по сертификации, то другие подразделения того же правительства могут рассматриваться как «связанные правом собственности» с органом по сертификации.

7.6.5 Лица, нанятые организациями, находящимися под организационным контролем, или работающие по договору с ними, должны соответствовать тем же требованиям настоящего стандарта, что и лица, нанятые органом по сертификации или работающие по договору с ним.

7.6.6 Орган по сертификации должен уведомить заказчика о решении не выдавать сертификат и указать причины такого решения.

П р и м е ч а н и е – Если заказчик выражает заинтересованность в продолжении процесса сертификации, орган по сертификации может возобновить процесс оценивания начиная с 7.4.

7.7 Документация по сертификации

7.7.1 Орган по сертификации должен предоставить заказчику официальную документацию по сертификации, которая четко передает или позволяет идентифицировать следующее:

- а) наименование и адрес органа по сертификации;
- б) дату выдачи сертификата (дата не должна предшествовать дате принятия решения о сертификации);

- с) наименование и адрес заказчика;
- d) область сертификации (см. 3.10);

П р и м е ч а н и е – Когда стандарт(ы) или другой нормативный документ(ы) (см. 7.1.2), на соответствие которому проводится сертификация, содержит(ат) ссылки на другие стандарты или нормативные документы, их не обязательно включать в официальную документацию по сертификации.

е) срок или дату окончания действия сертификата, если срок действия сертификата истекает по истечении установленного периода;

- f) любую другую информацию, требуемую схемой сертификации.

7.7.2 Официальная документация по сертификации должна включать подпись или другое определенное разрешение лица (лиц) органа по сертификации, на которое возложена такая обязанность.

П р и м е ч а н и е – Ф.И.О. и должность физического лица, чье согласие быть ответственным за документацию по сертификации зарегистрировано в органе по сертификации, являются примером «определенного разрешения», отличного от подписи.

7.7.3 Официальная документация по сертификации (см. 7.7) должна быть выдана только после или одновременно со следующим:

- a) принятием решения о выдаче сертификата или расширении области сертификации (см. 7.6.1);
- b) выполнением сертификационных требований;
- c) завершением/подписанием договора на проведение сертификации (см. 4.1.2).

7.8 Реестр сертифицированной продукции

Орган по сертификации должен сохранять информацию о сертифицированной продукции, которая содержит, как минимум, следующее:

- a) идентификацию продукции;
- b) стандарт(ы) и другой нормативный документ(ы), соответствие которым было подтверждено;
- c) идентификацию заказчика.

Части этой информации, которые необходимо опубликовать или сделать доступными по запросу из реестра (через публикации, электронные средства информации или другие средства), предусмотрены соответствующей схемой(ами). Как минимум, орган по сертификации должен предоставлять по запросу информацию о действительности данной сертификации.

П р и м е ч а н и е – В тех случаях, когда орган по сертификации предоставляет информацию владельцу схемы, реестра схемы достаточно для соблюдения этого требования.

7.9 Инспекционный контроль

7.9.1 Если инспекционный контроль требуется по схеме сертификации, или как указано в 7.9.3 или 7.9.4, орган по сертификации должен инициировать инспекционный контроль за продукцией, на которую распространяется решение о сертификации, в соответствии со схемой сертификации.

П р и м е ч а н и е 1 – ИСО/МЭК 17067 предоставляет примеры деятельности по инспекционному контролю в схемах сертификации.

П р и м е ч а н и е 2 – Критерии и процесс проведения инспекционного контроля определяются каждой схемой сертификации.

7.9.2 Когда при инспекционном контроле используют оценивание, анализ или решение о сертификации, требования 7.4, 7.5 и 7.6 соответственно должны быть выполнены.

7.9.3 Когда разрешено постоянное использование знака сертификации для размещения на продукции (или на ее упаковке, или в сопровождающей ее информации) (для процесса или услуги, см. 7.9.4) того типа, который был сертифицирован, должен быть установлен инспекционный контроль, который должен включать периодический инспекционный контроль за маркированной продукцией для обеспечения постоянной обоснованности демонстрации соответствия требованиям к продукции.

7.9.4 Когда разрешено постоянное использование знака сертификации для процесса или услуги, должен быть установлен инспекционный контроль, который должен включать периодический инспекционный контроль для обеспечения постоянной обоснованности демонстрации выполнения требований к процессу или услуге.

7.10 Изменения, влияющие на сертификацию

7.10.1 Когда схема сертификации вводит новые или пересмотренные требования, которые влияют на заказчика, орган по сертификации должен обеспечить, чтобы эти изменения были доведены до сведения всех заказчиков. Орган по сертификации должен проверить реализацию изменений своими заказчиками и должен предпринять действия, требуемые схемой.

П р и м е ч а н и е – Договорные отношения с заказчиками могут быть необходимы для обеспечения выполнения этих требований. Образец лицензионного соглашения на использование

результатов сертификации, включая аспекты, связанные с уведомлением об изменениях, насколько это применимо, приведен в Руководстве ИСО/МЭК 28:2004, Приложение Е.

7.10.2 Орган по сертификации должен рассматривать и другие изменения, влияющие на сертификацию, включая изменения, инициированные заказчиком, и должен принять решение о соответствующих действиях.

П р и м е ч а н и е – Изменения, влияющие на сертификацию, могут включать новую информацию, связанную с выполнением сертификационных требований, полученную органом по сертификации уже после проведения сертификации.

7.10.3 Действия по внедрению изменений, влияющих на сертификацию, должны включать, при необходимости, следующее:

- оценивание (см. 7.4);
- анализ (см. 7.5);
- принятие решения (см. 7.6);
- выдачу пересмотренной официальной документации по сертификации (см. 7.7) в отношении расширения или сокращения области сертификации;
- выдачу документации по сертификации о пересмотренных действиях по инспекционному контролю (если инспекционный контроль является частью схемы сертификации).

Эти действия должны быть выполнены в соответствии с применимыми частями 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 и 7.8. Записи (см. 7.12) должны содержать обоснование исключения любого из вышеуказанных действий (например, когда меняется сертификационное требование, которое не является требованием к продукции, и нет необходимости в проведении оценивания, анализа или принятии решения).

7.11 Окончание, сокращение, приостановление или прекращение сертификации

7.11.1 Когда несоответствие сертификационным требованиям подтверждено, либо в результате инспекционного контроля, либо иным образом, орган по сертификации должен рассмотреть и принять решение о соответствующих действиях.

П р и м е ч а н и е – Соответствующие действия могут включать следующее:

- a) продолжение сертификации на условиях, указанных органом по сертификации (например, усиленный инспекционный контроль);
- b) сокращение области сертификации для исключения несоответствующих модификаций продукции;
- c) приостановление сертификации до принятия корректирующих действий заказчиком;

d) прекращение сертификации.

7.11.2 Когда соответствующие действия включают оценивание, анализ или решение о сертификации, требования 7.4, 7.5 и 7.6 соответственно должны быть выполнены.

7.11.3 Если сертификация окончена (по запросу заказчика), приостановлена или прекращена, орган по сертификации должен предпринять действия, указанные в схеме сертификации, и внести все необходимые изменения в официальную документацию по сертификации, общедоступную информацию, разрешения на использование знаков и т. д., чтобы обеспечить отсутствие указаний на то, что продукция продолжает быть сертифицированной. Если область сертификации сокращена, орган по сертификации должен предпринять действия, указанные в схеме сертификации, и внести все необходимые изменения в официальную документацию по сертификации, общедоступную информацию, разрешения на использование знаков и т. д., чтобы обеспечить четкое информирование заказчика о сокращении области сертификации и четкое указание на это в документации по сертификации и общедоступной информации.

7.11.4 Если сертификация приостановлена, орган по сертификации должен назначить одного или нескольких лиц для формулирования и доведения до сведения заказчика следующего:

- действий, необходимых для прекращения приостановления и возобновления сертификации продукции в соответствии со схемой сертификации;
- любых других действий, требуемых схемой сертификации.

Эти лица должны быть компетентны в знании и понимании всех аспектов обращения с приостановленными сертификатами (см. 6.1).

7.11.5 Любые оценивания, анализы или решения, необходимые для устранения приостановления или требуемые системой сертификации, должны быть выполнены в соответствии с применимыми частями 7.4, 7.5, 7.6, 7.7.3, 7.9 и 7.11.3.

7.11.6 Если сертификация возобновляется после приостановления, орган по сертификации должен внести все необходимые изменения в официальную документацию по сертификации, общедоступную информацию, разрешения на использование знаков и т. д., чтобы обеспечить наличие всех соответствующих указаний на то, что продукция продолжает быть сертифицированной. Если в качестве условия возобновления принимается решение о сокращении области сертификации, орган по сертификации должен внести все необходимые изменения

в официальную документацию по сертификации, общедоступную информацию, разрешения на использование знаков и т. д., чтобы обеспечить, что сокращенная область сертификации четко доведена до сведения заказчика и четко указана в документации по сертификации и общедоступной информации.

7.12 Записи

7.12.1 Орган по сертификации должен сохранять записи, чтобы продемонстрировать, что все требования процесса сертификации (из настоящего стандарта и схемы сертификации) были результативно выполнены (см. также 8.4).

7.12.2 Орган по сертификации должен сохранять конфиденциальность записей. Записи должны перевозиться, пересылаться и передаваться таким образом, чтобы обеспечить сохранение конфиденциальности (см. также 4.5).

7.12.3 Если схема сертификации предполагает полное повторное оценивание продукции в течение определенного цикла, записи должны быть сохранены как минимум для текущего и предыдущего цикла. В иных случаях записи должны быть сохранены в течение периода, определенного органом по сертификации.

П р и м е ч а н и е – При определении сроков хранения могут учитываться правовые обстоятельства и соглашения о признании.

7.13 Жалобы и апелляции

7.13.1 Орган по сертификации должен иметь документированный процесс получения, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям. Орган по сертификации должен регистрировать и отслеживать жалобы и апелляции, а также действия, предпринятые для их разрешения.

7.13.2 После получения жалобы или апелляции орган по сертификации должен подтвердить, относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации, за которую он несет ответственность, и, если да, должен рассмотреть ее.

7.13.3 Орган по сертификации должен подтвердить получение официальной жалобы или апелляции.

7.13.4 Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для рассмотрения жалобы или апелляции до принятия решения.

7.13.5 Решение относительно разрешения жалобы или апелляции должно быть принято или проанализировано и утверждено лицом(ами), не

принимавшем(ими) участие в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

7.13.6 Для обеспечения отсутствия конфликта интересов персонал (включая управленческий), который предоставлял консультирование (см. 3.2) заказчику или был принят на работу заказчиком, не должен использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы.

7.13.7 Когда это возможно, орган по сертификации должен направить подателю жалобы официальное уведомление о результатах и завершении процесса рассмотрения жалобы.

7.13.8 Орган по сертификации должен направить апеллянту официальное уведомление о результате и окончании апелляционного процесса.

7.13.9 Орган по сертификации должен предпринять все необходимые последующие действия для разрешения жалобы или апелляции.

8 Требования к системе менеджмента

8.1 Варианты

8.1.1 Общие положения

Орган по сертификации должен создать и поддерживать в работоспособном состоянии систему менеджмента, способную обеспечить последовательное выполнение требований настоящего стандарта в соответствии с вариантом А либо с вариантом В.

8.1.2 Вариант А

Система менеджмента органа по сертификации должна учитывать следующее:

- общую документацию системы менеджмента (например, руководство, политики, определение обязанностей, см. 8.2);
- управление документами (см. 8.3);
- управление записями (см. 8.4);
- анализ со стороны руководства (см. 8.5);
- внутренний аудит (см. 8.6);
- корректирующие действия (см. 8.7);

- предупреждающие действия (см. 8.8).

8.1.3 Вариант В

Орган по сертификации, который создал и поддерживает в работоспособном состоянии систему менеджмента в соответствии с требованиями ИСО 9001 и способен обеспечить и продемонстрировать последовательное выполнение требований настоящего стандарта, удовлетворяет требованиям пунктов о системе менеджмента (см. 8.2–8.8).

П р и м е ч а н и е – Вариант В включен для того, чтобы орган по сертификации, который использует систему менеджмента в соответствии с ИСО 9001, мог использовать эту систему для демонстрации выполнения требований к системе менеджмента, изложенных в 8.2–8.8 настоящего стандарта. Вариант В не требует, чтобы система менеджмента органа по сертификации была сертифицирована по стандарту ИСО 9001.

8.2 Общая документация системы менеджмента (вариант А)

8.2.1 Высшее руководство органа по сертификации должно создать, задокументировать и поддерживать в работоспособном состоянии политики и цели для выполнения настоящего стандарта и схемы сертификации и должно обеспечить осознание и реализацию политик и целей на всех уровнях организации органа по сертификации.

8.2.2 Высшее руководство органа по сертификации должно предоставить доказательства своей приверженности созданию и выполнению системы менеджмента и ее результативности в достижении последовательного соответствия настоящему стандарту.

8.2.3 Высшее руководство органа по сертификации должно назначить представителя из состава руководства, который независимо от других обязанностей должен обладать ответственностью и полномочиями, включающими следующее:

- а) обеспечение того, чтобы процессы и процедуры, необходимые для системы менеджмента, были установлены, внедрены и поддерживались;
- б) отчётность перед высшим руководством о функционировании системы менеджмента и любых потребностях в улучшении.

8.2.4 Вся документация, процессы, системы, записи и т. д., относящиеся к выполнению требований настоящего стандарта, должны быть включены, снабжены ссылками или связаны с документацией системы менеджмента.

8.2.5 Весь персонал, участвующий в деятельности по сертификации, должен

иметь доступ к той части документации системы менеджмента и соответствующей информации, которые применимы к их обязанностям.

8.3 Управление документами (вариант А)

8.3.1. Орган по сертификации должен установить процедуры управления документами (внутренними и внешними), которые связаны с выполнением настоящего стандарта.

8.3.2. Процедуры должны определять средства управления, необходимые для:

- а) одобрения документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализа и обновления (по мере необходимости) и повторного одобрения документов;
- в) обеспечения идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- г) обеспечения наличия соответствующих версий применимых документов в местах их использования;
- д) обеспечения сохранности документов разборчивыми и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их распределением;
- ж) предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения к ним соответствующей идентификации, если они хранятся для каких-либо целей.

П р и м е ч а н и е – Документация может быть в любой форме или на любом типе носителя.

8.4 Управление записями (вариант А)

8.4.1 Орган по сертификации должен установить процедуры для определения средств управления, необходимых для идентификации, места хранения, защиты, поиска, время хранения и размещения своих записей, относящихся к выполнению настоящего стандарта.

8.4.2 Орган по сертификации должен установить процедуры сохранения записей (см. 7.12) в течение периода, соответствующего его договорным и правовым обязательствам. Доступ к таким записям должен соответствовать условиям обеспечения конфиденциальности.

8.5 Анализ со стороны руководства (вариант А)

8.5.1 Общие положения

8.5.1.1 Высшее руководство органа по сертификации должно установить процедуры для анализа своей системы менеджмента с запланированной периодичностью с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности, включая изложенные политики и цели, относящиеся к выполнению настоящего стандарта.

8.5.1.2 Такие анализы должны проводиться не реже одного раза в год. В качестве альтернативы полный анализ, разбитый на сегменты, должен быть завершен в течение 12 месяцев. Записи о каждом анализе со стороны руководства должны поддерживаться в состоянии, пригодном для работы.

8.5.2 Входные данные анализа

Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать информацию, относящуюся к следующему:

- a) результатам внутренних и внешних аудитов;
- b) отзывам заказчиков и заинтересованных сторон, связанных с выполнением настоящего стандарта.

Примечание – Заинтересованными сторонами могут быть владельцы схем.

- c) обратной связи от механизма обеспечения беспристрастности;
- d) статусу предупреждающих и корректирующих действий;
- e) последующим действиям по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- f) достижению целей;
- g) изменениям, которые могут повлиять на систему менеджмента;
- h) апелляциям и жалобам.

8.5.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать решения и действия, относящиеся к следующему:

- a) повышению результативности системы менеджмента и ее процессов;
- b) совершенствованию органа по сертификации, связанное с выполнением настоящего стандарта;
- c) потребности в ресурсах.

8.6 Внутренние аудиты (вариант А)

8.6.1 Орган по сертификации должен установить процедуры для внутренних аудитов с целью подтверждения того, что он соответствует требованиям настоящего стандарта и что система менеджмента функционирует результативно и поддерживается в работоспособном состоянии.

Примечание – ИСО 19011 содержит руководящие указания по проведению внутренних аудитов.

8.6.2 Программа аудита должна быть спланирована с учетом важности процессов и областей, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

8.6.3 Внутренние аудиты, как правило, должны проводиться не реже одного раза в 12 месяцев или завершаться в течение 12-месячного периода для сегментированных (или скользящих) внутренних аудитов. Должен соблюдаться документированный процесс принятия решений об изменении (сокращении или восстановлении) частоты внутренних аудитов или временных рамок, в течение которых должны проводиться внутренние аудиты. Такие изменения должны основываться на относительной стабильности и текущей результативности системы менеджмента. Должны вестись записи решений об изменении частоты проведения внутренних аудитов или временных рамок, в течение которого они должны быть завершены, включая обоснование изменений.

8.6.4 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы:

- а) внутренние аудиты проводились персоналом, обладающим знаниями в области сертификации, аудита и требований настоящего стандарта;
- б) аудиторы не проверяли свою собственную работу;
- с) персонал, ответственный за проверяемую область, был информирован о результатах аудита;
- д) любые действия по результатам внутренних аудитов предпринимались своевременно и надлежащим образом;
- е) выявлялись любые возможности для улучшения.

8.7 Корректирующие действия (вариант А)

8.7.1 Орган по сертификации должен установить процедуры для идентификации и управления несоответствиями в своей деятельности.

8.7.2 Орган по сертификации также должен при необходимости

предпринимать действия по устранению причин несоответствий для того, чтобы предотвратить их повторение.

8.7.3 Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных проблем.

8.7.4 Процедуры корректирующих действий должны определять требования к следующему:

- a) выявлению несоответствий (например, в результате рассмотрения жалоб и проведении внутренних аудитов);
- b) определению причин несоответствия;
- c) исправлению несоответствий;
- d) оцениванию необходимости действий для обеспечения того, чтобы несоответствия не повторялись;
- e) своевременному определению и осуществлению необходимых действий;
- f) записи результатов предпринятых действий;
- g) анализу результативности корректирующих действий.

8.8 Предупреждающие действия (вариант А)

8.8.1 Орган по сертификации должен установить процедуры для принятия предупреждающих действий по устранению причин потенциальных несоответствий.

8.8.2 Предупреждающие действия должны соответствовать возможному влиянию потенциальных проблем.

8.8.3 Процедуры предупреждающих действий должны определять требования к следующему:

- a) выявлению потенциальных несоответствий и их причин;
- b) оцениванию необходимости действий по предотвращению возникновения несоответствий;
- c) определению и осуществлению необходимых действий;
- d) записи результатов предпринятых действий;
- e) анализу результативности предупреждающих действий.

П р и м е ч а н и е – Процедуры для корректирующих и предупреждающих действий не обязательно должны быть отдельными.

Приложение А
(справочное)

**Принципы для органов по сертификации продукции и их деятельности
по сертификации**

А.1 Общие положения

А.1.1 Общая цель сертификации состоит в том, чтобы дать всем заинтересованным сторонам уверенность, что продукция соответствует установленным требованиям. Ценность сертификации — это степень уверенности и доверия, которая устанавливается путем беспристрастной и компетентной демонстрации выполнения установленных требований третьей стороной. Стороны, заинтересованные в сертификации, включают, но не ограничиваются следующими:

- а) заказчики органов по сертификации;
- б) потребители организаций, продукция которых сертифицирована;
- с) органы государственной власти;
- д) неправительственные организации;
- е) потребители и другие представители общественности.

А.1.2 Принципы, способствующие достижению доверия, указаны в А.2–А.6.

А.2 Беспристрастность

А.2.1 Необходимо, чтобы органы по сертификации и их персонал были беспристрастными и воспринимались как беспристрастные, чтобы вызывать доверие к их деятельности и ее результатам.

А.2.2 Риски для беспристрастности включают предвзятость, которая может возникнуть в результате следующего:

- а) личной заинтересованности (например, чрезмерной зависимости от договора на оказание услуг или гонораров, или страха потерять заказчика, или страха стать безработным в такой степени, которая неблагоприятно влияет на беспристрастность при проведении деятельности по оценке соответствия);
- б) самооценки (например, проведения деятельности по оценке соответствия, в ходе которой орган по сертификации оценивает результаты других уже оказанных им услуг, таких как консультирование);
- с) заступничества (например, орган по сертификации или его персонал,

действуют в поддержку или противодействуют конкретной компании, которая в то же время является их заказчиком);

d) особо доверительных отношений, т. е. рисков, возникающих из-за того, что орган по сертификации или его персонал проявляют подозрительную осведомленность или излишнее доверие, вместо того чтобы искать доказательства соответствия (в контексте сертификации продукции этим риском сложнее управлять, поскольку потребность в персонале с очень специфическими знаниями часто ограничивает наличие квалифицированного персонала);

e) запугивания (например, орган по сертификации или его персонал могут быть лишены беспристрастности из-за угроз, исходящих от заказчика или другой заинтересованной стороны, или страха перед ними);

f) конкуренции (например, между заказчиком и лицом, работающим по договору).

A.3 Компетентность

Компетентность персонала, поддерживаемая системой менеджмента органа по сертификации, необходима для проведения сертификации, обеспечивающей доверие.

A.4 Конфиденциальность и открытость

A.4.1 Общие положения

Управление балансом между требованиями, связанными с конфиденциальностью (см. A.4.2) и открытостью (см. A.4.3), оказывает влияние на доверие заинтересованных сторон и их восприятие ценности проводимых мероприятий по оценке соответствия.

A.4.2 Конфиденциальность

Чтобы получить доступ к информации, необходимой для проведения эффективной деятельности по оценке соответствия, органу по сертификации необходимо обеспечить уверенность в том, что конфиденциальная информация не будет разглашена.

Все организации и персонал имеют право обеспечивать защиту любой конфиденциальной информации, которую они предоставляют, за исключением случаев, когда законодательство или применяемая схема сертификации требуют

раскрытия конфиденциальной информации (см. 4.5).

A.4.3 Открытость

Орган по сертификации должен обеспечить доступ и раскрытие соответствующей и актуальной информации о своих процессах оценивания и сертификации, а также о статусе сертификации любой продукции (т. е. о предоставлении сертификации, подтверждении, расширении или сокращении области сертификации, приостановлении, прекращении или отказе в сертификации), чтобы завоевать доверие в честности и достоверности сертификации. Открытость является принципом доступа к соответствующей информации или ее раскрытия.

A.4.4 Доступ к информации

Любая информация, которой обладает орган по сертификации, о продукции, являющейся предметом оценивания и (или) сертификации, должна быть доступной по запросу лицу или организации, которые заключили с органом по сертификации договор на проведение сертификации.

A.5 Реагирование на жалобы и апелляции

Эффективное разрешение жалоб и апелляций является важным средством защиты для органа по сертификации, его заказчиков и других пользователей услуг по оценке соответствия от ошибок, упущений или необоснованного поведения. Доверие к деятельности по оценке соответствия обеспечивается при надлежащем рассмотрении жалоб и апелляций.

A.6 Ответственность

A.6.1 Заказчик, а не орган по сертификации, несет ответственность за выполнение сертификационных требований.

A.6.2 Орган по сертификации несет ответственность за получение достаточных объективных доказательств, на которых основывается решение о сертификации. На основе анализа доказательств он принимает решение о выдаче сертификата при наличии достаточных доказательств соответствия, или решение об отказе в выдаче сертификата, если нет достаточных доказательств соответствия, или решение о прекращении действия сертификата.

Приложение В
(справочное)

Применение настоящего стандарта к процессам и услугам

В.1. Разъяснения о применении настоящего стандарта для сертификации процессов

При применении настоящего стандарта для сертификации процессов:

- заменить «продукция» на «процесс(ы)»;
- заменить «производство» на «выполнение»;
- заменить «произведено» на «выполнено»;
- заменить «производится» на «выполняется».

В.2. Разъяснения о применении настоящего стандарта для сертификации услуг

При применении настоящего стандарта для сертификации услуг:

- заменить «продукция» на «услуга(и)»;
- заменить «производство» на «оказание»;
- заменить «произведено» на «оказано»;
- заменить «производится» на «оказывается».

Приложение ДА
(справочное)

**Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов
национальным стандартам**

Т а б л и ц а ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 17000:2004	IDT	ГОСТ ISO/IEC 17000–2012 Оценка соответствия. Словарь и 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
ISO/IEC 17020	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020–2012 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции
ISO/IEC 17067	IDT	ГОСТ ISO/IEC 17067–2015 Оценка соответствия. Основные положения сертификации продукции и руководящие указания по схемам сертификации продукции
ISO/IEC 17021:2011	-	*
ISO/IEC 17025	IDT	ГОСТ ISO/IEC 17025–2019 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий
ISO/IEC 17030	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17030–2007 Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной
ISO 9000:2005	-	*
ISO 9001	IDT	ГОСТ Р ИСО 9001–2015 Системы менеджмента качества. Требования
ISO 31000	IDT	ГОСТ Р ИСО 31000–2019 Менеджмент риска. Принципы и руководство
ISO 19011	IDT	ГОСТ Р ИСО 19011–2021 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента
ISO/IEC Guide 23	-	*
ISO Guide 27	-	*
ISO/IEC Guide 28:2004	-	*
ISO/IEC Guide 53	-	*
* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта. Перевод данного международного стандарта находится в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов. П р и м е ч а н и е – В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT - идентичные стандарты.		

Библиография

- [1] ISO 9000:2005 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
(Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь)
- [2] ISO 9001 Quality management systems - Requirements (Системы менеджмента качества. Требования)
- [3] ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction -- Guidelines for complaints handling in organizations (Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководящие указания по работе с претензиями в организациях)
- [4] ISO/PAS 17001 Conformity assessment - Impartiality - Principles and requirements (Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования)
- [5] ISO/PAS 17002 Conformity assessment - Confidentiality - Principles and requirements (Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования)
- [6] ISO/PAS 17003 Conformity assessment - Complaints and appeals - Principles and requirements (Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования)
- [7] ISO/PAS 17004 Conformity assessment - Disclosure of information - Principles and requirements (Оценка соответствия. Раскрытие информации. Принципы и требования)
- [8] ISO/PAS 17005 Conformity assessment - Use of management systems - Principles and requirements (Оценка соответствия. Использование систем менеджмента. Принципы и требования)
- [9] ISO/IEC 17007 Conformity assessment - Guidance for drafting normative documents suitable for use for conformity assessment (Оценка соответствия. Методические указания по разработке нормативных документов, предназначенных для применения при оценке соответствия)
- [10] ISO/IEC 17030 Conformity assessment General requirements for third-party marks of conformity (Оценка соответствия. Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной)

- | | |
|----------------------------|--|
| [11] ISO/IEC 17067 | 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) |
| [12] ISO 19011 | Guidelines for auditing management systems (Руководящие указания по аудиту систем менеджмента) |
| [13] ISO 31000 | Risk management - Guidelines (Менеджмент риска. Принципы и руководство) |
| [14] ISO/IEC Guide 23 | Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems (Методы указания соответствия стандартам для систем сертификации третьей стороной) |
| [15] ISO/IEC Guide 27 | Guidelines for corrective action to be taken by a certification body in the event of either misapplication of its mark of conformity to a product, or products which bear the mark of the certification body being found to subject persons or property to risk (Руководство по проведению корректирующих мероприятий органом по сертификации в случае неправильного применения к изделию знака соответствия или в том случае, если эксплуатация изделия, имеющего знак соответствия, выданного органом по сертификации, связана с опасностью для здоровья и имущественным риском) |
| [16] ISO/IEC Guide 28:2004 | Conformity assessment - Guidance on a third-party certification system for products (Оценка соответствия. Методические указания по системе сертификации продукции третьей стороной) |
| [17] ISO/IEC Guide 53 | Conformity assessment - Guidance on the use of an organization's quality management system in product certification (Оценка соответствия. Руководство по применению системы менеджмента качества организации при сертификации продукции) |
| [18] IAF GD 5 | IAF Guidance on the Application of ISO/IEC Guide 65:1996 (Руководящие указания по применению ISO/IEC Guide 65:1996) |

УДК 658.562.014:006.35

ОКС 03.120.20

Ключевые слова: оценка соответствия, орган по сертификации, продукция, процессы, услуги, сертификация

Руководитель организации — разработчика стандарта:

Президент

Ассоциации по техническому

регулированию «АССТР»

Л.А. Бондарь