ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 71560— 2024/ ISO/IEC TR 17028:2017

Оценка соответствия

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ И ПРИМЕРЫ СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

(ISO/IEC TR 17028:2017, IDT)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2024

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным автономным учреждением «Национальный институт аккредитации» (ФАУ НИА) на основе официального перевода на русский язык англоязычной версии документа, 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 15 августа 2024 г. № 1069-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу 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 и межгосударственные 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 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 (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2017
© IEC, 2017
© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2024

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 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Основы сертификации услуг 2
4.1 Общие положения 2
4.2 Функциональный подход 2
5 Разработка и управление схемами сертификации услуг 3
5.1 Общие положения 3
5.2 Владельцы схем 3
5.3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами 4
5.4 Управление схемой 4
6 Содержание схемы сертификации услуг 4
6.1 Общие положения 4
6.2 Область применения схемы 5
6.3 Элементы схемы сертификации 5
6.4 Выбор элементов схемы 6
6.5 Процесс сертификации 7
6.6 Подтверждение соответствия 8
6.7 Разрешение на использование сертификатов и знаков соответствия 8
6.8 Инспекционный контроль 9
6.9 Изменения, влияющие на сертификацию 9
Приложение А (справочное) Примеры схем сертификации услуг 10
Приложение В (справочное) Пример информации, предоставляемой с заявкой на сертификацию услуги 18
Приложение С (справочное) Пример содержания договора на сертификацию 19
Приложение D (справочное) Пример информации для включения в документацию по сертификации 20
Приложение Е (справочное) Пример содержания разрешения на использование сертификата и знака соответствия 21
Приложение F (справочное) Пример информации, включаемой в разрешение на использование сертификата или знака соответствия 23
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным и межгосударственным стандартам 24
Библиография 25

Введение

Термин «сертификация продукции» традиционно применяют 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, что предполагает другой подход, 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 потребителем;
- каждый пример услуги является временным, хотя ее можно повторять много раз;
- услуга часто предоставляется и используется одновременно;
- успех услуги связан с взаимодействием с потребителем.

Хотя услуги признаются в схеме типа 6 по ИСО/МЭК 17067, указанный стандарт 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 их применяют, должны быть пропорциональны вероятности того, что услуга не будет соответствовать установленным требованиям, и последствиям такого сбоя. Такие факторы, как особенности рынка, характер услуги и методы предоставления услуг, также должны быть приняты во внимание.

Основными заинтересованными сторонами, на которых более всего влияют правила, процедуры и управление схемой, являются:

- владельцы схемы;
- орган(ы) по сертификации;
- поставщики сертифицированных услуг;
- потребители сертифицированных услуг и организации, которые полагаются на сертификацию.

Примечание — Если орган по сертификации разрабатывает и использует свою собственную схему, орган по сертификации является владельцем схемы.

Другие заинтересованные стороны включают в себя, но не ограничиваются:

- регулирующие органы;
- разработчиков спецификаций и покупателей 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 применяют для иллюстрации того, как можно использовать эти руководящие указания, 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 — 2024—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает руководящие указания и примеры схем сертификации услуг.

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

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты [для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных — последнее издание (включая все изменения)]:

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)

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)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО/МЭК 17000, ИСО/МЭК 17067 и ИСО/МЭК 17065, а также следующие термины с соответствующими определениями.

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

- платформа онлайн-просмотра ИСО, доступна на gost.e-ecolog.ru
- Электропедия МЭК, доступна на gost.e-ecolog.ru

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.

Примечание 1 — Преобладающие элементы услуги, как правило, нематериальные.

Примечание 2 — Услуга часто включает в себя действия при взаимодействии с потребителем для установления требований потребителя, а также при предоставлении услуги и может включать в себя непрерывные отношения, такие как услуги, предоставляемые банками, бухгалтериями или общественными организациями, например школами или больницами.

Издание официальное

Примечание 3 — Предоставление услуги может включать, например, следующее:

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

Примечание 4 — Потребитель, как правило, получает доступ к услуге.

[ИСО 9000:2015, 3.7.7, изменено — слово «организация» заменено на «поставщик услуг» в двух местах в определении, а слова «услуги, предоставляемые» добавлены перед «банками» в примечании 2 к определению].

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

Пример — Потребитель, клиент, конечный пользователь, продавец, получатель услуги из внутреннего процесса, бенефициар и покупатель.

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

[ИСО 9000:2015, 3.2.4, изменено — слова «продукт или» удалены перед «услугой» в определении, слова «продукт или» 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 ИСО/МЭК 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 потребителями на национальном, региональном и международном уровнях.

4.2 Функциональный подход

4.2.1 Схемы сертификации услуг должны реализовывать функциональный подход, как описано в ИСО/МЭК 17000:2004, приложение А. В ИСО/МЭК 17065 термин «оценивание» представляет собой сочетание «отбора и определения». Функции заключаются в следующем:

- отбор, который включает в себя планирование и подготовку мероприятий для сбора или получения 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 последующей функции оценки;
- анализ, который означает проверку пригодности, достоверности и эффективности мероприятий по отбору и оценке, а также результатов этих мероприятий в отношении выполнения указанных требований (см. ИСО/МЭК 17000:2004, 5.1);
- решение по сертификации;
- подтверждение соответствия, которое означает выдачу официального документа о соответствии, основанного на решении, принятом после рассмотрения, что продемонстрировано выполнение указанных требований (см. ИСО/МЭК 17000:2004, 5.2);

- инспекционный контроль (если это предусмотрено схемой), который означает систематическое наблюдение за деятельностью по оценке соответствия как основы поддержания правомерности заявления о соответствии (см. ИСО/МЭК 17000:2004, 6.1).

Примечание 1 — Дополнительная информация о функциях приведена в ИСО/МЭК 17000.

Примечание 2 — В ИСО/МЭК 17065 функция «подтверждение соответствия» связана с подразделом «Документация по сертификации» (см. ИСО/МЭК 17065:2012, 7.7).

4.2.2 Каждый раз, когда проводят сертификацию услуг, необходима схема сертификации.

Примечание — См. ИСО/МЭК 17065:2012, 7.1.1.

5 Разработка и управление схемами сертификации услуг

5.1 Общие положения

Схемы сертификации услуг могут быть разработаны для различных целей. Схемы могут быть направлены на то, чтобы помочь потребителям 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:

a) 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 участвуют один или несколько органов по сертификации.

Группа органов по сертификации или организаций, 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 (СДО), не делает его владельцем схемы. Это не мешает органу по стандартизации или СДО быть владельцем схемы в дополнение к органу по стандартизации или СДО.

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;
- принимать меры для защиты конфиденциальности информации, предоставленной сторонами, участвующими в схеме;
- оценивать и управлять рисками/обязательствами, вытекающими из его деятельности.

Примечание — Оценивание рисков не подразумевает оценки степени рисков, как указано в ИСО 31000;

- понимать предположения, влияния и последствия, связанные с созданием, функционированием и поддержанием схемы на постоянной основе;
- обеспечивать разработку схемы лицами, компетентными как в технических аспектах, так и в аспектах 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 в географических регионах, в которых действует схема);
- иметь финансовую стабильность и ресурсы, необходимые для выполнения своей роли в работе схемы;
- создавать 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 ее владелец 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 владелец схемы должен обеспечить, чтобы информация о схеме была общедоступной по запросу для обеспечения прозрачности, понимания и принятия. Владелец схемы должен обеспечить регулярный анализ схемы, включая подтверждение того, что она достигает цели в соответствии с процессом, в котором участвуют заинтересованные стороны.

5.4 Управление схемой

5.4.1 Документация схемы

Владелец схемы должен разрабатывать, контролировать и поддерживать соответствующую документацию по эксплуатации, обслуживанию и совершенствованию схемы. В документации должны быть указаны правила и рабочие процедуры схемы и, в частности, ответственность за управление схемой.

5.4.2 Отчетность 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 Передача управления схемой по субподряду

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 заявление о сертификации

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

5.4.6 Жалобы и апелляции

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 решения 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 раздел 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, потребитель 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 сферы).

6.3 Элементы схемы сертификации

В схеме сертификации услуг должно быть указано следующее:

a) область применения схемы;

b) 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.

Примечание 1 — Дальнейшие указания о том, как сформулировать определенные требования, приведены в ИСО/МЭК 17007.

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

c) 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) при использовании знаков соответствия, владения, использования и контроля над знаками соответствия применяют требования ИСО/МЭК 17030;

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

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

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

n) процедура инспекционного контроля, когда он является частью схемы;

o) критерии участия органов по сертификации и других органов по оценке соответствия 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 сер-

тификации 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 Выбор элементов схемы

6.4.1 Сертификационные требования

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 ИСО/МЭК 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 знака соответствия;
- предоставление информации об услугах.

Примечание 1 — Требования к обслуживанию могут включать обязательства, содержащиеся в правилах, договорных соглашениях, соглашениях об уровне обслуживания и т. д.

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

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

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

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

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

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

f) функциональные (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 для услуги, подлежащей сертификации и на какой основе следует проводить такой отбор образцов. Схема должна определять, когда требуется отбор образцов и кому разрешено его проводить.

Примечание — Полезная информация дана в ИСО 10576-1, ИСО 2859-10, ИСО 3951-1 и ИСО 22514-1.

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

a) быть репрезентативным для требований, которые должны быть выполнены;

b) использовать предполагаемый процесс предоставления услуг;

c) охватывать все соответствующие функции, процессы и сайты (физические или виртуальные) поставщика услуг, которые влияют на выполнение требований;

d) 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 могут 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 должны быть указаны одно или несколько мероприятий по оцениванию, 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, которые могут включать оценку их компетентности;
- анонимное или открытое наблюдение за предоставляемой услугой (например, «тайные покупатели»);
- получение и оценку отзывов о предоставляемых услугах и опыте работы с потребителями (например, опросы удовлетворенности потребителей);
- оценку ресурсов, используемых при предоставлении услуг (например, доступ к достаточному количеству компетентного персонала, помещений, оборудования и технологий);
- оценку подрядчиков, субподрядчиков, франчайзи и т. д., если предоставление услуг осуществляется по контракту или на аутсорсинг;
- мероприятия по оцениванию любой системы менеджмента, которая позволяет поставщику услуг управлять предоставлением своих услуг и эффективно реагировать на жалобы и несоответствия с помощью соответствующих исправлений и корректирующих действий;
- оценку 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 оцениванию (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 этапы и действия, которые, как ожидается, будут предприняты в процессе сертификации. Эти этапы должны соответствовать этапам, изложенным в ИСО/МЭК 17065:2012, раздел 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;
- инспекционный контроль.

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

6.5.2 Заявка на сертификацию и договор на сертификацию

6.5.2.1 Схема должна предписывать, что требуется представить 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 ИСО/МЭК 17065:2012, 4.1.2, в отношении договора на сертификацию. Договор на сертификацию заключается между органом по сертификации и заявителем на сертификацию. В приложении С приведено краткое описание договора на сертификацию.

6.5.3 Оценивание

6.5.3.1 Схема должна требовать от органа по сертификации выполнения отдельных видов деятельности по оцениванию (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 выполнения услуги и записи, демонстрирующей выполнение услуги), и требуется 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 сертификатов и знаков соответствия

6.7.1 Разрешение на использование знака соответствия и контроль за использованием

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 недействительна. 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 сторонами 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, приведен в приложениях E 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 его использованию, гарантирующие, что он используется только в сочетании с сертифицированной услугой, например в рекламной литературе или рекламных материалах.

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

6.7.2.3 Знаки соответствия и их использование должны соответствовать Руководству ИСО/МЭК 23 и ИСО/МЭК 17030, а также документации по сертификации; знаки соответствия должны быть отличительными и быть:

a) запатентованными, с правовой защитой в отношении состава и контроля использования;

b) закодированы или разработаны таким образом, чтобы помочь в обнаружении подделок или других форм неправомерного использования.

6.7.2.4 Если знак соответствия используется на постоянной основе, необходим инспекционный контроль за его применением.

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 ИСО 27, отзыв сертификации и юридические действия.

6.7.3.3 Схема должна четко 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, особенно когда сертифицированная услуга предоставляется на постоянной основе. Если инспекционный контроль включен, в схеме должен быть определен набор мероприятий, составляющих инспекционный контроль. 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 с учетом результатов предыдущих оценок и циклов инспекционного контроля. Например, если были обнаружены несоответствия в услугах или процессе оказания услуг, инспекционный контроль может проводиться чаще, пока не будет достигнут необходимый уровень доверия.

6.8.3 Мероприятия по инспекционному контролю должны учитывать процедуры услуги и место предоставления услуги.

6.8.4 Возможно, отсутствует необходимость 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. При внесении изменений в эти документы владелец схемы должен иметь возможность 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. Анализ должен включать положения для обеспечения того, чтобы требования схемы применялись последовательным образом.

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

- любые запросы о разъяснении, связанные с требованиями схемы;
- обратную связь от всех 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. 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 — это ссылка на соответствующий пункт этого документа.

А.2 Схема IECEx для ремонта Ex-оборудования

А.2.1 Общие положения

МЭК эксплуатирует четыре глобальные системы оценки соответствия (СА). Это IECEE и его схема ОС; 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; 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[2]. 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».

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

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

Информация, приведенная в А.2, представляет собой краткое изложение документов схемы. Полная информация доступна на gost.e-ecolog.ru лучае каких-либо расхождений между информацией, приведенной в А.2, и информацией, представленной на веб-сайте IECEx, последняя имеет приоритет.

Тем не менее, «Ex-индустрия» затем сталкивается с эксплуатационной реальностью, согласно которой, поскольку «Ex-оборудование» является дорогостоящим оборудованием, имеет гораздо больший экономический смысл выполнять ремонт, чем заменять старое оборудование. Владельцы активов гарантируют, что отремонтированное оборудование по-прежнему безопасно для «Ex-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 (Ex-)оборудования с международно признанным подтверждением способности организаций, которые осуществляют ремонт, капитальный ремонт и утилизацию Ex-оборудования. При изготовлении Ex-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

---

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

[2] Информация, приведенная в А.2, представляет собой краткое изложение документов схемы. Полная информация доступна по адресу gost.e-ecolog.ru лучае каких-либо расхождений между информацией, приведенной в пункте А.2, и информацией, приведенной на веб-сайте IECEx, последняя имеет преимущественную силу.

IECEx средств ремонта помогает пользователям выполнять свои обязанности по обеспечению безопасности своих операций.

А.2.4 Документация (см. 5.4.1)

a) Требования по услуге [см. 63. b) и 6.4.1]:

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

b) Требования схемы, которые должны соблюдаться поставщиками услуг («Сервисные услуги») [см. 63. 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.

c) 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 центров, задействованных в ремонте, капитальном ремонте и утилизации Ex-оборудования. Процедуры.

d) Требования схемы, которые должны соблюдаться руководством схемы IECEx (см. раздел 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)

a) 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 a)] и требования к схеме [2 b)]. 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).

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

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

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

А.2.6 Оценка (см. 6.5.3)

a) 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.

b) 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.

c) Эксперт по оценке ОС готовит отчет о проверке объекта услуг (FAR). В случае выявления несоответствий их направляют 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)

a) 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 прослеживаемости выполненных работ.

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

Несоответствия устраняют 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 с учетом 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 ИСО 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 ИСО 17100.

Нижеследующий текст был сокращен и не представляет собой комплексную схему сертификации, опубликованную австрийскими стандартами. Там, где текст был сокращен, это указано.

А.3.2 Область применения (см. 6.2)

Эта схема сертификации определяет процедуру сертификации услуг переводчиков согласно ИСО 17100.

Сертификация соответствует требованиям ИСО/МЭК 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 ресертификационный аудит допускается проводить дистанционно, при условии, что поставщик услуг выполняет следующие предварительные условия:

[Детали указаны на схеме, текст сокращен]

Если эти предварительные условия не выполнены, аудит проводят 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)

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

[Детали указаны на схеме, текст 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 ИСО 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:

[Детали указаны на схеме, текст сокращен]

- по крайней мере, следующие проверки:

[Детали указаны на схеме, текст сокращен]

В конце аудита ведущий аудитор анализирует 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 восьми 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 отчете, но не влияют на выдачу сертификата [в соответствии с разделом 4].

А.3.12 Отчет по аудиту для сертификации

[Детали указаны на схеме, текст 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 проводят 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 ИСО 17100 в промежутке между аудитами. Программа контрольного(ых) аудита(ов) включает, как минимум, следующие пункты:

[Детали указаны на схеме, текст сокращен]

Для контрольных проверок допускается применять дистанционный аудит. Проведение удаленных 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 проводят ресертификационный аудит [в соответствии с разделом 3].

А.3.16 Требования к аудиторам (см. 6.4.4)

Аудиты проводят как минимум одним ведущим аудитором.

Ведущий аудитор — это официально обученный аудитор, обладающий глубокими знаниями ИСО 17100.

А.3.17 Изменения нормативных документов (см. 6.9)

[Детали указаны на схеме, текст сокращен]

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

[Детали указаны на схеме, текст сокращен]

А.3.19 Изъятие сертификатов (см. 6.9)

[Детали указаны на схеме, текст 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 прием, 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» (одна-две звезды);
- категория 2: «Комфорт» (три звезды);
- категория 3: «Престиж» (четыре-пять звезд).

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;
- прием 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 потребителей.

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 потребителей;
- 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. Его допускается использовать в качестве справочного материала для органов по сертификации услуг, их персонала и связанных сторон.

А.5.2 Область применения [см. 6.3 a) 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)]

a) ИСО/МЭК 17065:2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

b) ИСО/МЭК 17067:2013 Оценка соответствия. Основные положения сертификации продукции и руководящие указания по схемам сертификации продукции.

c) 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 [см. 6.3 f) и 6.5]

Диаграмма потока сертификации услуг на рисунке А.1 приведена в соответствии с функциональными подходами оценки соответствия.

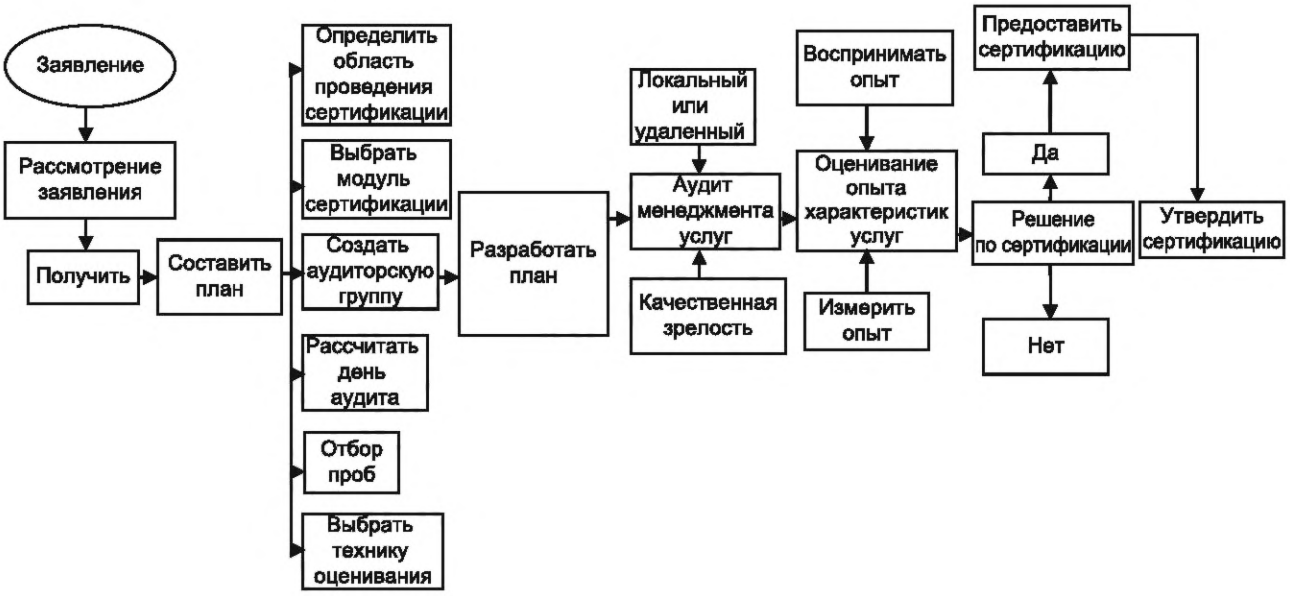

Рисунок А.1 — Блок-схема для сертификации услуг

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):

- A: оценка общественного опыта характеристик услуг (проверка или тестирование);
- B: оценка качества обслуживания тайных потребителей (проверка или тестирование);
- C: аудит проектирования услуг;
- D: аудит управления услугами.

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

a) 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;

b) 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.

А.5.8 Отбор образцов (см. 6.4.2)

А.5.8.1 Общие положения

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

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

А.5.8.2 Использование образцов

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

При оценке опыта характеристик обслуживания образцы опыта проката автомобилей равны одной трети суммы образцов объема 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 трех образцов и как минимум один образец для технического обслуживания.

А.5.9 Требования к конкретным ресурсам

А.5.9.1 Человеческие ресурсы [см. 6.3 k)]

Выбирают 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, следует применять RB/T301-2016 «Оценка соответствия. Общие технические правила сертификации услуг».

А.5.9.2 Взимания платы за сертификацию и расчет дня аудита (см. 6.4.1)

Взимание платы за сертификацию услуг по прокату 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, плата за сертификат и знак соответствия и ежегодный взнос и т. д.

Расчет 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 т. д.

А.5.10.2 Управление услугой и аудит проектирования услуг

Аудит управления услугами проводят 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 (МОТ) в «опыте потребителя» и гарантирует, что время опыта 50 % образцов или более превышает минимальное время проката автомобиля предприятием.

Количественную классификацию оценивания осуществляют 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.

Шкалу Лайкерта, указанную в Спецификациях для сертификации услуг по прокату автомобилей, и методологию прямой субъективной оценки используют при проведении опытной оценки характеристик услуг. Если в принятом сертификационном модуле присутствуют и A, и B, тогда B должно быть более или равно A.

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

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

В период публичного объявления устанавливают 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» (пять 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 трех лет. Чтобы сохранить сертификаты, сертифицированные организации подают заявки и проходят как минимум один инспекционный контроль каждые 12 месяцев. Заявка на повторную сертификацию подается 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 данном приложении, основана на ИСО/МЭК 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

a) Дата подачи заявки.

b) 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.

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

- описание услуги (услуг);
- стандарт(ы) и другой нормативный документ(ы), к которым запрашивается сертификация: номер, наименование, год выпуска.

d) 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.

e) Сертификационное соглашение:

- заявление о готовности заключить соответствующее соглашение о сертификации;
- имя [лица, указанного в пункте b)];
- 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 ИСО/МЭК 17065:2012, 4.1.2.2, а также 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.
u) Форс-мажорные обстоятельства.
v) Срок существования и делимость.
w) Разрешение споров.
x) Изменение этого соглашения.
y) Обслуживание уведомления в соответствии с этим соглашением.
z) Применимое право и юрисдикция:
- график А: уполномоченные представители;
- график В: сертификационные услуги, которые будут предоставлены:
  - наименование плана;
  - определенные 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:
- наименование схемы, по которой выдается сертификат;
- наименование и адрес органа по сертификации;
- имя и адрес поставщика услуг (владельца сертификата);
- заявление о соответствии, включая:
  - объем сертификации;
  - описание услуги.

Наименование и уникальное обозначение услуг:
- стандарт(ы) и другие нормативные документы (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

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

a) Правила сертификации и оценки

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

b) Права и обязанности лица, имеющего 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.

c) 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.

e) Жалобы

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

f) 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.

g) 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 лица, 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.

k) 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 выдано 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, распространяемое 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).

m) 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, включаемой в разрешение на использование сертификата или знака соответствия

- Орган по сертификации (наименование, 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 и межгосударственными стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального, межгосударственного стандарта
ISO/IEC 17000:2004	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»

* Соответствующий национальный, межгосударственный стандарт отсутствует. До его принятия рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта.

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов:

- IDT — идентичные стандарты.

Библиография

[1] ISO 2859-10 Sampling procedures for inspection by attributes — Part 10: Introduction to the ISO 2859 series of standards for sampling for inspection by attributes (Процедуры выборочного контроля по альтернативному признаку. Часть 10. Введение в стандарты серии ИСО 2859)

[2] ISO 3951-1 Sampling procedures for inspection by variables — Part 1: Specification for single sampling plans indexed by acceptance quality limit (AQL) for lot-by-lot inspection for a single quality characteristic and a single AQL (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 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь)

[4] ISO 10576-1 Statistical methods — Guidelines for the evaluation of conformity with specified requirements — Part 1: General principles (Статистические методы. Руководство по оценке соответствия установленным требованиям. Часть 1. Общие принципы)

[5] 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)

[6] ISO/IEC 17011 Conformity assessment — Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies (Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия)

[7] ISO/IEC 17020 Conformity assessment — Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection (Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции)

[8] ISO/IEC 17021-1 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 1: Requirements (Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования)

[9] ISO/IEC 17025 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories (Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий)

[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 17040 Conformity assessment — General requirements for peer assessment of conformity assessment bodies and accreditation bodies (Оценка соответствия. Общие требования к паритетной оценке органов по оценке соответствия и органов по аккредитации)

[12] ISO 17100 Translation services — Requirements for translation services (Переводческие услуги. Требования к переводческим услугам)

[13] ISO 22514-1 Statistical methods in process management — Capability and performance — Part 1: General principles and concepts (Статистические методы. Управление процессами. Часть 1. Основные принципы)

[14] ISO 31000 Risk management — Principles and guidelines (Менеджмент рисков. Принципы и руководство)

[15] ISO/IEC Guide 23 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems (Методы указания соответствия стандартам для систем сертификации третьей стороной)

[16] ISO Guide 27 Guidelines for corrective action to be taken by a certification body in the event of misuse of its mark of conformity (Руководство по проведению корректирующих мероприятий органом по сертификации в случае неправильного применения знака соответствия)

[17] ISO/IEC Guide 76 Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues (Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя)

[18] IECEx Certified Service Facilities Scheme — Part 5: Repair, overhaul and reclamation of Ex equipment (Схема сертифицированных сервисных центров IECEx. Часть 5. Ремонт, капитальный ремонт и утилизация взрывоопасного оборудования)

[19] Austrian Standard, Certification Scheme S06 Translation Service Provider according to ISO 17100 (Австрийский стандарт, схема сертификации S06. Поставщик услуг перевода в соответствии с ИСО 17100)

[20] AFNOR International, Certification Scheme Quality of Service in Hotels, HotelCert (AFNOR Международный, Схема сертификации качества обслуживания в отелях, HotelCert)

[21] China Certification and Accreditation Association (CCAA), Certification Scheme for Car Rental Services [Китайская ассоциация сертификации и аккредитации (CCAA), Схема сертификации услуг по прокату автомобилей]

УДК 658.562:006.354 ОКС 03.120.20

Ключевые слова: схемы сертификации услуг, деятельность по оценке соответствия

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *И.Ю. Литовкиной*

Сдано в набор 19.08.2024. Подписано в печать 23.08.2024. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,72. Уч-изд. л. 2,98.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru