ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54659— 2025

Оценка соответствия

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ (РАБОТ)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2025

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Обществом с ограниченной ответственностью «Агентство независимых экспертиз в сфере технического регулирования» (ООО «Агентство независимых экспертиз в сфере технического регулирования»)

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 14 февраля 2025 г. № 65-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 54659—2011

*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

© 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 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Общие положения 2
5 Проведение сертификации услуг (работ) 2
6 Инспекционный контроль 10
7 Повторная сертификация 12
8 Замена или выдача дубликата сертификата соответствия 13
Библиография 14

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Оценка соответствия

ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ (РАБОТ)

Conformity assessment.
Rules for services (works) voluntary certification

Дата введения — 2025—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие правила проведения добровольной сертификации услуг (работ) в системах добровольной сертификации, созданных в соответствии с Федеральным законом [1] и зарегистрированных федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Положения настоящего стандарта рекомендуется использовать органам по сертификации при проведении сертификации услуг (работ), заявителям на проведение сертификации, а также другим заинтересованным лицам.

Нормативными правовыми актами или документами по стандартизации, разработанными для целей сертификации отдельных видов услуг (работ), могут быть дополнены или установлены иные правила проведения сертификации услуг (работ), отличные от предусмотренных настоящим стандартом.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO/IEC 17000 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 54293 Анализ состояния производства при подтверждении соответствия

ГОСТ Р 56041 Оценка соответствия. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг, процессов

ГОСТ Р 57619 Оценка соответствия. Рекомендации по содержанию и применению форм документов, используемых при добровольной сертификации услуг (работ)

ГОСТ Р 58973 Оценка соответствия. Правила к оформлению протоколов испытаний

ГОСТ Р 71560/ISO/IEC TR 17028:2017 Оценка соответствия. Руководящие указания и примеры схемы сертификации услуг

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024 Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который

Издание официальное

дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [1], [2], ГОСТ ISO/IEC 17000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 56041, а также следующий термин с соответствующим определением:

3.1 **орган по сертификации систем менеджмента:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации для выполнения работ по сертификации систем менеджмента.

4 Общие положения

4.1 Настоящий стандарт разработан в целях установления правил проведения добровольной сертификации услуг (работ), а также обеспечения объективности и достоверности результатов сертификации.

4.2 При проведении работ по сертификации услуг (работ) должны соблюдаться следующие основные принципы:

- компетентность;
- независимость;
- добровольность;
- беспристрастность;
- открытость и доступность правил сертификации;
- бездискриминационный доступ к процессу сертификации;
- конфиденциальность и защита имущественных интересов заявителя на проведение сертификации.

4.3 При проведении работ по сертификации услуг (работ) используют состав и формы документов, установленные в документах системы добровольной сертификации и применяемые в системе менеджмента качества конкретного органа по сертификации, разработанные с учетом положений ГОСТ Р 57619.

4.4 Оплата работ по сертификации услуг (работ), а также по инспекционному контролю за сертифицированными услугами (работами) не должна зависеть от их результатов и осуществляется заявителем на проведение сертификации на основе договора с органом по сертификации.

4.5 Орган по сертификации должен соблюдать конфиденциальность и нести ответственность за управление всей информацией, полученной или созданной в процессе проведения работ по сертификации услуг (работ), включая персональные данные в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации [3].

5 Проведение сертификации услуг (работ)

5.1 Сертификацию услуг (работ) проводят на добровольной основе по инициативе заявителей на проведение сертификации, оказывающих услуги (выполняющих работы), на соответствие требованиям документов по стандартизации, нормативных, технических и других документов, содержащих требования к их качеству и безопасности, методы их оценки, проверки и контроля, а также требованиям, установленным в системе добровольной сертификации.

5.2 Сертификацию услуг (работ) проводят органы по сертификации, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации [2] для выполнения работ по сертификации услуг (работ), соответствующие требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, по схемам сертификации, представленным в таблице 1.

При необходимости в системах добровольной сертификации могут быть установлены отдельные модификации схем сертификации или иные схемы сертификации, отражающие особенности сертификации отдельных видов услуг (работ), руководствуясь ГОСТ Р 71560.

Таблица 1 — Схемы сертификации, применяемые при добровольной сертификации услуг (работ)

Номер схемы	Элементы схемы		
	Объект оценки	Проверка результата	Инспекционный контроль
1	Мастерство исполнителя услуг (работ)	Проверка (испытания) результата оказания услуг (выполнения работ)	Контроль мастерства исполнителя услуг (работ)
2	Процесс оказания услуг (выполнения работ)	Проверка (испытания) результата оказания услуг (выполнения работ)	Контроль процесса оказания услуг (выполнения работ)
3	Производство на месте оказания услуг (выполнения работ)	Проверка (испытания) результата оказания услуг (выполнения работ)	Контроль производства на месте оказания услуг (выполнения работ)
4	Организация, оказывающая услуги (выполняющая работы)	Проверка (испытания) результата оказания услуг (выполнения работ)	Контроль организации, оказывающей услуги (выполняющей работы)
5	Система менеджмента качества исполнителя услуг (работ)	Проверка (испытания) результата оказания услуг (выполнения работ)	Контроль системы менеджмента качества исполнителя услуг (работ)

5.2.1 По схеме сертификации 1 оценивают мастерство исполнителя услуг (работ), проверяют (испытывают) результаты оказания услуг (выполнения работ) и контролируют мастерство исполнителя услуг (работ) при инспекционном контроле.

В зависимости от специфики оказания услуг (выполнения работ) по схеме сертификации 1 в общем случае проверяют:

- наличие и уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения, применительно к оказанию конкретных услуг (работ);
- уровень соблюдения персоналом требований документов по стандартизации, нормативных и технических документов на оказываемые услуги (выполняемые работы) при оказании услуг (выполнении работ);
- обеспеченность исполнителя услуг (работ) технологическим оборудованием, инструментом, материалами, комплектующими изделиями, контрольным, измерительным и испытательным оборудованием, необходимым для оказания услуг (выполнения работ).

Схему сертификации 1 применяют для услуг (работ), качество которых обусловлено мастерством исполнителя.

Примечание — Сертификация услуг (работ) по схеме сертификации 1 не является сертификацией персонала. Сертификацию персонала проводят органы по сертификации, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации [2] для выполнения работ по сертификации персонала, соответствующие требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024.

5.2.2 По схеме сертификации 2 оценивают процесс оказания услуг (выполнения работ), проверяют (испытывают) результаты оказания услуг (выполнения работ) и контролируют процесс оказания услуг (выполнения работ) при инспекционном контроле.

В зависимости от специфики процессов оказания услуг (выполнения работ) по схеме сертификации 2 в общем случае проверяют:

- наличие и соблюдение требований нормативных правовых актов, документов по стандартизации, нормативных и технических документов (технологических карт, инструкций, технических описаний, правил), необходимых для оказания услуг (выполнения работ), и контроля за их исполнением;
- инфраструктуру объекта сертификации (например, прилегающую территорию, производственные помещения, транспорт и т.п.);
- наличие необходимого специально оборудованного производственного помещения, его состояния и соответствия требованиям безопасности;
- наличие и состояние технологического и вспомогательного оборудования, а также его соответствие установленным требованиям;
- организацию входного, технологического и приемочного контроля;

- наличие контрольного, измерительного и испытательного оборудования и соблюдение сроков его поверки (аттестации);
- наличие системы контроля и учета информации о безопасности и качестве оказания услуг (выполнения работ), в т. ч. соблюдение технологий и технологических процессов;
- безопасность и стабильность процессов оказания услуг (выполнения работ), в т. ч. соблюдение технологии и технологических процессов;
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ);
- процедуру выбора субподрядчиков и анализ договоров с субподрядчиками (при их наличии);
- наличие информации об оказываемых услугах (выполняемых работах);
- организацию взаимодействия с потребителем услуг (работ);
- условия обслуживания потребителей (комфортность, эстетичность и эргономичность обстановки и т. д.).

Схему сертификации 2 применяют для услуг (работ), качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса оказания услуг (выполнения работ).

5.2.3 По схеме сертификации 3 оценивают состояние производства на месте оказания услуг (выполнения работ), проверяют (испытывают) результаты оказания услуг (выполнения работ) и контролируют производство на месте оказания услуг (выполнения работ) при инспекционном контроле.

В зависимости от специфики производства на месте оказания услуг (выполнения работ) по схеме сертификации 3 в общем случае проверяют:

- наличие и соблюдение требований нормативных правовых актов, документов по стандартизации, нормативных и технических документов (технологических карт, инструкций, технических описаний, правил), необходимых для оказания услуг (выполнения работ), и контроля за их исполнением;
- состояние производства на месте оказания услуг (выполнения работ).

Примечание — Порядок проведения анализа состояния производства, принятия решений и оформление его результатов устанавливают в документах системы менеджмента качества органа по сертификации в соответствии с ГОСТ Р 54293;

- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ);
- наличие информации об оказываемых услугах (выполняемых работах);
- организацию взаимодействия с потребителем услуг (работ);
- условия обслуживания потребителей (комфортность, эстетичность и эргономичность обстановки и т.д.).

Схему сертификации 3 применяют для сертификации производственных услуг (работ).

5.2.4 По схеме сертификации 4 оценивают организацию — исполнителя услуг (работ) на соответствие требованиям документов по стандартизации, нормативных и технических документов, проверяют (испытывают) результаты оказания услуг (выполнения работ) и контролируют соответствие подтвержденных при сертификации требований при инспекционном контроле.

В зависимости от специфики услуг (работ) по схеме сертификации 4 проверяют:

- наличие и соблюдение требований документов по стандартизации, нормативных и технических документов на процессы оказания услуг (выполнения работ);
- наличие и функционирование системы обеспечения качества предоставляемых услуг (выполняемых работ);
- организационное, правовое, программное, методическое, информационное, материальное, метрологические и другое обеспечение;
- состояние материально-технической базы, в том числе оснащение оборудованием, инструментами, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др.;
- содержание внутренней документации;
- стабильность функционирования систем технического обеспечения и обслуживания;
- безопасность и стабильность процессов оказания услуг (выполнения работ), в т. ч. соблюдение технологии и технологических процессов;
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ);
- процедуру выбора субподрядчиков и анализ договоров с субподрядчиками (при их наличии);
- наличие информации об оказываемых услугах (выполняемых работах);
- организацию взаимодействия с потребителем услуг (работ);
- условия обслуживания потребителей (комфортность, эстетичность и эргономичность обстановки и т. д.).

При проведении сертификации услуг (работ) по схеме сертификации 4 могут быть подтверждены формат, категория или тип предприятия, оказывающего услуги (выполняющего работы), если это предусмотрено соответствующими документами по стандартизации, нормативными и техническими документами, а также документами системы добровольной сертификации.

5.2.5 Схема сертификации 5 применяется при наличии у исполнителя услуг (работ) системы менеджмента качества, сертифицированной органом по сертификации систем менеджмента.

По схеме сертификации 5 оценивают систему менеджмента качества, проверяют (испытывают) результаты оказания услуг (выполнения работ) и контролируют систему менеджмента качества при инспекционном контроле.

Исполнитель услуг (работ) принимает все необходимые меры по обеспечению стабильности функционирования сертифицированной системы менеджмента качества и условий оказания услуг (выполнения работ), соответствующих требованиям документов по стандартизации, нормативных и технических документов.

В зависимости от специфики услуг (работ) по схеме сертификации 5 проверяют:

- наличие и соблюдение требований документов по стандартизации, нормативных и технических документов на процессы оказания услуг (выполнения работ);
- систему менеджмента качества в соответствии с 5.7;
- состояние материально-технической базы, в том числе оснащение оборудованием, инструментами, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др.;
- условия обслуживания потребителей услуг (работ);
- безопасность и стабильность процессов оказания услуг (выполнения работ), в т. ч. соблюдение технологии и технологических процессов;
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ);
- наличие информации об оказываемых услугах (выполняемых работах);
- организацию взаимодействия с потребителем услуг (работ);
- условия обслуживания потребителей (комфортность, эстетичность и эргономичность обстановки и т. д.).

При проведении сертификации услуг (работ) по схеме сертификации 5 могут быть подтверждены формат, категория или тип предприятия, оказывающего услуги (выполняющего работы), если это предусмотрено соответствующими документами по стандартизации, нормативными и техническими документами, а также документами системы добровольной сертификации.

5.2.6 Проверка результатов оказания услуг (выполнения работ) является обязательным условием при сертификации услуг (работ) и может осуществляться различными способами, в зависимости от специфики услуг (работ):

- проведением исследований (испытаний) и измерений;
- проведением мониторинга и наблюдения за оказанием услуг (выполнением работ);
- проведением опросов потребителей;
- по итогам анализа анкет социологического опроса, книги отзывов и предложений, интернет-отзывов;
- иными способами.

В случае, если проведение проверки результатов оказания услуг (выполнения работ) не представляется возможным по причине того, что на момент проведения оценки заявитель на проведение сертификации не оказывает услуги (не выполняет работы), [вновь создаваемая организация, а также существующая организация, которая впервые осваивает сертифицируемые услуги (работы)], органом по сертификации может быть принято решение о проведении проверки результатов оказания услуг (выполнения работ) при инспекционном контроле сертифицированных услуг (работ). Данное условие отражается в акте оценки оказания услуг (работ).

5.3 Сертификация услуг (работ) в общем случае включает:

- подачу заявителем на проведение сертификации заявки на проведение сертификации;
- рассмотрение заявки на проведение сертификации и документов, представленных заявителем на проведение сертификации, и принятие решения по заявке на проведение сертификации;
- оценку соответствия услуг (работ) заявленным требованиям, включая проверку результата оказания услуг (выполнения работ);
- оценку производства в форме анализа состояния производства или оценку системы менеджмента (если предусмотрено схемой сертификации);

- анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия;

- выдачу сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии);

- проведение инспекционного контроля за сертифицированными услугами (работами).

5.4 Для проведения сертификации услуг (работ) заявитель на проведение сертификации направляет заявку на проведение сертификации с необходимым комплектом документов в орган по сертификации.

Комплект документов, прилагаемых к заявке на проведение сертификации, в общем случае содержит:

- сведения о заявителе на проведение сертификации;

- сведения о количестве объектов, на которых заявителем на проведение сертификации оказываются услуги (выполняются работы), заявленные на сертификацию;

- техническую документацию на оказание услуг (выполнение работ) (технологические инструкции, технические описания, инструкции, правила и т. д.) или сведения о ней;

- сведения о системе контроля безопасности оказания услуг (выполнения работ);

- сведения о системе менеджмента качества (при наличии);

- информацию о наличии субподрядных работ и договоров с субподрядчиками (при наличии);

- документы, предусмотренные актами законодательства Российской Федерации (специальные разрешения, лицензии и др.);

- информацию о деятельности заявителя на проведение сертификации в области оказания услуг (выполнения работ), заявленных на сертификацию;

- перечень используемых нормативных правовых актов, документов по стандартизации и технических документов.

Заявитель на проведение сертификации несет ответственность за достоверность информации в представленных документах.

Орган по сертификации должен обеспечить заявителю на проведение сертификации возможность ознакомиться с описанием процесса сертификации услуг (работ) в соответствии со схемой сертификации, с правами и обязанностями заявителя на проведение сертификации, описанием процесса оценивания и примерной стоимостью работ по сертификации.

5.5 Орган по сертификации регистрирует заявку на проведение сертификации и рассматривает комплект документов с целью определения возможности проведения работ по сертификации.

При необходимости орган по сертификации запрашивает у заявителя на проведение сертификации дополнительные сведения, позволяющие идентифицировать услугу (работу) и определить стабильность и качество оказания услуг (выполнения работ).

При идентификации услуги (работы) орган по сертификации устанавливает:

- оказывает (выполняет) ли данный заявитель на проведение сертификации услуги (работы) от своего имени и, следовательно, несет ли ответственность перед потребителем за безопасность и качество оказываемых услуг (выполняемых работ);

- принадлежность оказания услуг (выполнения работ) к заявленной сфере;

- распространяются ли на заявленные на сертификацию услуги (работы) требования указанных в заявке на проведение сертификации документов по стандартизации, нормативных, технических и других документов.

Результаты идентификации услуг (работ) отражают в акте оценки оказания услуг (выполнения работ).

Срок рассмотрения заявки на проведение сертификации и принятия решения о проведении (либо отказа в проведении) сертификации услуг (работ) составляет не более 15 календарных дней после ее получения и регистрации.

При рассмотрении заявки на проведение сертификации орган по сертификации должен удостовериться в том, что:

- информации о заявителе на проведение сертификации достаточно для проведения работ по сертификации;

- требуемая область сертификации определена;

- любое непонимание между заявителем на проведение сертификации и органом по сертификации разрешено, в том числе достигнуто согласие по документам по стандартизации или другим документам, содержащим подтверждаемые требования, а также применяемой схеме сертификации;

- в наличии имеются все ресурсы для выполнения действий по оцениванию;
- орган по сертификации может провести сертификацию.

5.6 По результатам рассмотрения заявки на проведение сертификации и предоставленных документов орган по сертификации принимает решение по заявке на проведение сертификации.

При положительном решении по заявке на проведение сертификации орган по сертификации направляет заявителю на проведение сертификации решение по заявке на проведение сертификации и проект договора на проведение работ по сертификации. Работы по рассмотрению заявки на проведение сертификации включают в стоимость договора.

Примечание — Допускается, что работы по рассмотрению заявки на проведение сертификации не включают в стоимость договора на проведение работ по сертификации. В этом случае работы по рассмотрению заявки на проведение сертификации оплачиваются заявителем на проведение сертификации на основе отдельного договора вне зависимости от принятого (положительного или отрицательного) решения по заявке на проведение сертификации.

Если принимается отрицательное решение, то орган по сертификации аргументированно в письменной форме сообщает заявителю на проведение сертификации о невозможности проведения работ по сертификации. Причиной отказа в проведении работ по сертификации является, например, отсутствие у заявителя на проведение сертификации правоустанавливающих документов или необходимых договоров, лицензий на осуществление деятельности, наличие в предоставленных документах недостоверной или искаженной информации и др.

Примечание — Принятое органом по сертификации решение об отказе в проведении работ по сертификации не препятствует повторному обращению заявителя на проведение сертификации в орган по сертификации с новой заявкой на проведение сертификации услуг (работ) после устранения выявленных несоответствий.

После получения от заявителя на проведение сертификации подписанного договора и соблюдения условий его оплаты орган по сертификации приступает к работам по сертификации услуг (работ).

5.7 Оценка системы менеджмента качества

При проведении сертификации услуг (работ) по схеме сертификации 5 заявитель на проведение сертификации предоставляет в орган по сертификации копию сертификата соответствия системы менеджмента качества, копию акта (отчета) об аудите системы менеджмента качества или акта (отчета) о последнем инспекционном контроле системы менеджмента качества (при наличии) и информацию, подтверждающую способность системы менеджмента качества обеспечивать стабильное оказание услуг (выполнение работ), и включающую в себя следующие сведения об изменениях или тенденциях:

- в компетентности персонала, оказывающего услуги (выполняющего работы);
- в планировании процессов жизненного цикла услуг (работ);
- в процессах, связанных с потребителями;
- во входном контроле сырья и материалов;
- в управлении процессами оказания услуг (выполнения работ), производственными процессами (при наличии);
- в управлении средствами мониторинга и измерений;
- в проведении исследований (испытаний) и измерений;
- в управлении не соответствующими услугами (работами);
- в выполнении корректирующих и предупреждающих действий;
- в управлении документацией и записями системы менеджмента.

Оценка системы менеджмента качества проводится посредством анализа информации и материалов о функционировании системы менеджмента качества, представленных заявителем на проведение сертификации в орган по сертификации и подтверждающих способность исполнителя услуг (работ) обеспечивать стабильное оказание услуг (выполнение работ), соответствующих требованиям документов по стандартизации, нормативных и технических документов.

По результатам проведенной оценки системы менеджмента качества орган по сертификации составляет акт об оценке системы менеджмента качества по форме, установленной документами системы менеджмента органа по сертификации, в котором в том числе указывается, что система менеджмента качества распространяется на оказание услуг (выполнение работ) по адресам, указанным в сертификате соответствия системы менеджмента качества.

5.8 Оценка соответствия на месте оказания услуг (выполнения работ) проводится комиссией, председателем которой является эксперт по сертификации в конкретной сфере услуг (работ). Состав комиссии определяет орган по сертификации с учетом соблюдения принципов независимости и беспристрастности.

Примечание — Если комиссия состоит всего из одного человека, то он выполняет функции председателя комиссии.

Оценку соответствия на месте оказания услуг (выполнения работ) проводят в соответствии с программой оценки оказания услуг (выполнения работ), которая в общем случае включает:

- цель оценки;
- дату и место проведения оценки;
- состав комиссии (с указанием председателя комиссии и членов комиссии);
- распределение обязанностей между членами комиссии;
- перечень документов, устанавливающих требования, на соответствие которым проводится оценка;
- объем работ по оценке (требования документов, на соответствие которым проводится сертификация);
- требования конфиденциальности.

Результаты оценки оформляют актом оценки оказания услуг (выполнения работ), который подписывают все члены комиссии и представитель заявителя на проведение сертификации.

Исследования (испытания) и измерения проводят в испытательных лабораториях (центрах) или на месте оказания услуг (выполнения работ) с использованием оборудования и средств измерений заявителя на проведение сертификации. При проведении исследований (испытаний) и измерений в испытательной лаборатории (центре) неотъемлемой частью акта оценки оказания услуг (выполнения работ) является протокол(ы) испытаний, оформленный(е) по ГОСТ Р 58973. Сведения о проведенных исследованиях (испытаниях) и измерениях на месте оказания услуг (выполнения работ), а также их результаты отражают в акте оценки оказания услуг (выполнения работ).

В случае проведения исследований (испытаний) и измерений в испытательной лаборатории (центре) отбор образцов (проб) проводит эксперт по сертификации в конкретной сфере услуг (работ) или представитель испытательной лаборатории (центра) в присутствии или по заданию эксперта по сертификации в конкретной сфере услуг (работ). При проведении исследований (испытаний) и измерений на месте оказания услуг (выполнения работ) отбор образцов (проб) проводит эксперт по сертификации в конкретной сфере услуг (работ).

Акт оценки оказания услуг (выполнения работ) представляет собой точную, лаконичную и понятную запись по оценке, обеспечивающую принятие обоснованного решения, и в общем случае должен содержать:

- сведения об органе по сертификации, проводившем оценку;
- сведения о заявителе на проведение сертификации, в том числе адрес его местонахождения, адреса филиалов (при наличии), а также сведения о количестве объектов, на которых заявителем на проведение сертификации оказываются услуги (выполняются работы), заявленные на сертификацию;
- сведения о сертифицируемой услуге (работе), в том числе обеспечивающие ее идентификацию;
- основание для проведения оценки;
- обозначение документов по стандартизации и (или) иных документов, устанавливающих требования, на соответствие которым проводилась оценка;
- состав комиссии;
- сведения о программе оценки оказания услуг (выполнения работ);
- наблюдения и свидетельства оценки (кратко изложенные соответствия и подробно описанные несоответствия, при необходимости с подтверждающими фактами);
- результаты оценки;
- результаты анализа состояния производства или оценки системы менеджмента (если предусмотрено схемой сертификации);
- заключение, в котором приводятся выводы о соответствии (несоответствии) услуг (работ) документам, устанавливающим требования;
- перечень приложений (при наличии);
- иную информацию, полученную при проведении оценки.

5.9 По результатам оценки оказания услуг (выполнения работ) орган по сертификации может приостановить или прекратить работы по сертификации.

5.9.1 Орган по сертификации принимает решение о приостановлении работ по сертификации в случае, если путем проведения корректирующих действий, согласованных с органом по сертификации, заявитель на проведение сертификации может устранить выявленные значительные несоответствия и причины их возникновения в установленные сроки.

Примечание — К значительным несоответствиям относят: отсутствие либо недостаточную полноту технологической документации (отсутствие описания выполняемых операций с указанием средств технологического оснащения); отсутствие либо несоответствие наименований средств технического оснащения требованиям технологической документации; использование неповеренных средств измерений или с просроченным сроком поверки (для средств измерений, подлежащих поверке), неаттестованного оборудования; отсутствие входного контроля сырья и материалов.

В случае принятия решения о приостановлении работ по сертификации орган по сертификации информирует об этом заявителя на проведение сертификации непосредственно или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5.9.2 С целью возобновления работ по сертификации:

- заявитель на проведение сертификации разрабатывает корректирующие действия, направленные на устранение выявленных несоответствий и их причин, обеспечивает их выполнение и информирует об этом орган по сертификации;
- орган по сертификации анализирует выполненные заявителем на проведение сертификации корректирующие действия и при наличии положительных результатов принимает решение о возобновлении работ по сертификации.

5.9.3 В случае, если заявитель на проведение сертификации не может устранить выявленные несоответствия и их причины в установленные сроки или отсутствует возможность выполнить корректирующие действия в установленные сроки, орган по сертификации принимает решение об отказе в выдаче сертификата соответствия.

Орган по сертификации в течение трех рабочих дней с даты принятия решения об отказе в выдаче сертификата соответствия в письменном виде сообщает заявителю на проведение сертификации о принятом решении непосредственно или направляет заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5.10 На основании анализа акта оценки оказания услуг (выполнения работ) и всей полученной информации орган по сертификации принимает решение о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия.

При положительных результатах оценки соответствия орган по сертификации принимает решение о выдаче сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии).

Решение о выдаче сертификата соответствия должно содержать сведения обо всех проведенных органом по сертификации проверках и иных основаниях принятия решения, а также сведения о сроке действия сертификата соответствия и планируемом сроке проведения инспекционного контроля за сертифицированной услугой (работой).

При отрицательных результатах оценки соответствия орган по сертификации принимает решение об отказе в выдаче сертификата соответствия, содержащее мотивированные причины отказа, и в течение трех рабочих дней с даты принятия решения направляет его заявителю на проведение сертификации непосредственно или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

5.11 Орган по сертификации на основании решения о выдаче сертификата соответствия оформляет сертификат соответствия и разрешение на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии), осуществляет их регистрацию в реестре системы добровольной сертификации и выдачу заявителю на проведение сертификации.

Срок действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии) устанавливает орган по сертификации с учетом результатов оценки соответствия, стабильности оказания услуг (выполнения работ), сроков действия нормативных и технических документов, сроков действия сертификата соответствия на систему менеджмента (при наличии), но не более трех лет.

При значительном объеме информации, включаемой в позиции сертификата соответствия, ее указывают в приложении (приложениях) к сертификату соответствия. Приложение является неотъемлемой частью сертификата соответствия.

Ссылка на приложение приводится в соответствующих позициях сертификата соответствия.

6 Инспекционный контроль

6.1 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами (работами) проводит орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, в течение всего срока действия сертификата соответствия, но не реже одного раза в год.

Инспекционный контроль проводят в форме плановых или внеплановых проверок на условиях договора на проведение работ по сертификации или отдельного договора на проведение инспекционного контроля.

Объем, периодичность и порядок проведения инспекционного контроля устанавливает орган по сертификации в зависимости от стабильности оказания услуг (выполнения работ), состава (содержания) услуг (работ), наличия системы менеджмента, итогов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, наличия или отсутствия претензий потребителей услуг (работ) и органов государственного контроля и надзора.

6.2 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами (работами) в общем случае включает:

- формирование органом по сертификации комиссии, председателем которой назначается эксперт по сертификации в конкретной сфере услуг (работ);
- анализ поступившей информации о безопасности и качестве сертифицированных услуг (работ);
- разработку программы инспекционного контроля;
- проведение оценки соответствия сертифицированных услуг (работ) документам по стандартизации или иным документам, устанавливающим требования, включая проверку результата оказания услуг (выполнения работ);
- оценку производства в форме анализа состояния производства или оценку системы менеджмента качества (если предусмотрено схемой сертификации);
- оформление результатов инспекционного контроля;
- анализ результатов инспекционного контроля и принятие решения.

6.3 Внеплановый инспекционный контроль проводят в случае поступления информации о претензиях к безопасности и качеству сертифицированных услуг (работ) от потребителей, органов государственного контроля и надзора, общественных организаций и объединений потребителей.

Внеплановый инспекционный контроль проводят также при реорганизации организаций и предприятий, оказывающих услуги (выполняющих работы), при внесении изменений в документы по стандартизации, на соответствие которым была проведена сертификация, а также при получении сведений от заявителя на проведение сертификации об изменениях, внесенных в техническую документацию и (или) технологический процесс оказания услуг (выполнения работ). Об этих случаях заявитель на проведение сертификации должен незамедлительно извещать орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия.

Орган по сертификации проводит анализ полученной информации и принимает решение о проведении внеплановой инспекционной проверки или решение о возможности учесть полученную информацию при проведении плановой инспекционной проверки.

Объем внеплановой инспекционной проверки определяет орган по сертификации программой инспекционного контроля, исходя из анализа полученной информации.

6.4 Объем инспекционной проверки определяет орган по сертификации программой инспекционного контроля.

Программа инспекционного контроля в общем случае включает:

- цель инспекционного контроля;
- дату и место проведения инспекционного контроля;
- состав комиссии;
- распределение обязанностей между членами комиссии;
- объем инспекционного контроля (документы, устанавливающие требования, на соответствие которым проводилась сертификация);
- требования конфиденциальности.

6.5 Инспекционный контроль проводится комиссией, сформированной органом по сертификации с учетом соблюдения принципов независимости и беспристрастности, председателем которой назначается эксперт по сертификации в конкретной сфере услуг (работ).

6.6 Проверку результатов оказания услуг (выполнения работ) осуществляют при проведении каждого инспекционного контроля в течение срока действия сертификата соответствия.

6.7 Результаты инспекционного контроля оформляют актом инспекционного контроля, в котором дана оценка результатов проверки и приведено общее заключение о состоянии возможности оказания услуг (выполнения работ), возможности подтверждения действия выданного сертификата соответствия, а также правомерности использования знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии).

Акт инспекционного контроля представляет собой точную, лаконичную и понятную запись по оценке, обеспечивающую принятие обоснованного решения, и в общем случае содержит:

- сведения об органе по сертификации, проводившем оценку;
- сведения о заявителе на проведение сертификации, в том числе адрес его местонахождения, адреса филиалов (при наличии), а также сведения о количестве объектов, на которых заявителем на проведение сертификации оказываются услуги (выполняются работы), заявленные на сертификацию;
- дату проведения инспекционного контроля;
- основание для проведения инспекционного контроля (номер и дату регистрации сертификата соответствия, основания для проведения внеплановой проверки);
- состав комиссии;
- сведения о программе инспекционного контроля;
- результаты оценки выполнения заявленных требований к сертифицированным услугам (работам);
- наблюдения и свидетельства оценки (кратко изложенные соответствия и подробно описанные несоответствия при необходимости с подтверждающими фактами);
- результаты анализа состояния производства или оценки системы менеджмента (если предусмотрено схемой сертификации);
- заключение, в котором приведены выводы о соответствии (несоответствии) услуг (работ) документам, устанавливающим требования;
- перечень приложений к акту (при наличии);
- иную информацию, полученную при проведении инспекционного контроля.

6.8 Акт инспекционного контроля сертифицированных услуг (работ) подписывают все члены комиссии.

В акте инспекционного контроля сертифицированных услуг (работ) указывают сведения об ознакомлении заявителя на проведение сертификации с материалами, изложенными в нем.

Акт инспекционного контроля сертифицированных услуг (работ) составляют в двух экземплярах: один оставляют в органе по сертификации, второй передают заявителю на проведение сертификации непосредственно или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

6.9 На основании анализа акта инспекционного контроля и иной полученной информации орган по сертификации принимает решение о подтверждении действия сертификата соответствия, либо о приостановлении или прекращении его действия.

Орган по сертификации принимает решение о приостановлении действия сертификата соответствия при условии, что выявленные нарушения или обстоятельства, их причины могут быть устранены заявителем на проведение сертификации посредством разработки и реализации корректирующих действий, либо прекращении действия сертификата соответствия в случае, если реализация таких корректирующих действий невозможна.

6.10 Основаниями для приостановления либо прекращения действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии) могут являться следующие, выявленные органом по сертификации нарушения или обстоятельства, не связанные с инициативой заявителя на проведение сертификации, его ликвидацией, реорганизацией, прекращением его деятельности:

- несоответствие сертифицированных услуг (работ) требованиям, соответствие которым было подтверждено при сертификации;
- изменение (введение новых) требований в отношении сертифицированных услуг (работ), если в результате показатели, подтвержденные при сертификации, не соответствуют (могут не соответство-

вать) таким измененным (новым) требованиям, либо если соответствие сертифицированных услуг (работ) измененным (новым) требованиям не подтверждалось при сертификации;

- изменение организации и (или) технологии процессов оказания услуг (выполнения работ), которые влекут (могут повлечь) несоответствие сертифицированных услуг (работ) требованиям, подтвержденным при сертификации;

- предоставление заявителем на проведение сертификации недостоверной информации органу по сертификации при проведении сертификации в рамках исполнения договора на выполнение работ по сертификации либо договора на выполнение работ по проведению инспекционного контроля, если такая информация касается характеристик свойств объекта оценки соответствия или влияет на возможность проведения сертификации, включая возможность проведения инспекционного контроля, либо на вывод органа по сертификации о соответствии либо несоответствии услуг (работ) соответствующим требованиям, или отнесена к иной информации, имеющей существенное значение для сертификации, включая инспекционный контроль;

- неправомерное использование знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии);

- отказ либо уклонение заявителя на проведение сертификации от заключения или исполнения договора на выполнение работ по проведению инспекционного контроля.

Решение о приостановлении действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии) принимают в случае, если путем корректирующих действий, согласованных с органом по сертификации, заявитель на проведение сертификации может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить соответствие оказания услуг (выполнения работ) требованиям документов по стандартизации или иным документам.

6.11 Решение о прекращении действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии) принимает орган по сертификации при наличии одного из оснований, указанных в 6.10, и при наличии одного из следующих условий:

- выявленные нарушения или обстоятельства, их причины не могут быть устранены посредством разработки и реализации корректирующих действий;

- выявленные нарушения или обстоятельства, их причины могут быть устранены посредством разработки и реализации корректирующих действий, но заявитель на проведение сертификации в течение тридцати календарных дней со дня принятия решения о приостановлении действия сертификата соответствия не выразил письменное согласие на их устранение;

- истек срок приостановления действия сертификата соответствия и выявленные нарушения или обстоятельства, их причины не были устранены посредством разработки и реализации корректирующих действий, согласованных с органом по сертификации.

6.12 Информация о приостановлении или прекращении действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации (при наличии) доводится органом по сертификации до сведения заявителя на проведение сертификации и всех заинтересованных организаций не позднее пяти рабочих дней с момента принятия соответствующего решения, а также вносится в реестр системы добровольной сертификации.

6.13 С целью возобновления действия сертификата соответствия:

- заявитель на проведение сертификации разрабатывает корректирующие действия по устранению выявленных несоответствий и их причин и согласовывает их с органом по сертификации, обеспечивает выполнение корректирующих действий, информирует орган по сертификации о выполнении корректирующих действий и их результативности;

- орган по сертификации анализирует выполнение заявителем на проведение сертификации корректирующих действий и при положительных результатах принимает решение о возобновлении действия сертификата соответствия. В отдельных случаях орган по сертификации может принять решение о необходимости проведения внепланового инспекционного контроля.

Информация о возобновлении действия сертификата соответствия доводится органом по сертификации до сведения заявителя на проведение сертификации и всех заинтересованных организаций не позднее пяти рабочих дней с момента принятия решения, а также вносится в реестр системы добровольной сертификации.

7 Повторная сертификация

7.1 Повторную сертификацию услуг (работ) проводит орган по сертификации в соответствии с процедурой, предусмотренной для проведения первичной сертификации услуг (работ), в соответствии с разделом 5.

7.2 При проведении повторной сертификации учитывают изменения требований нормативных правовых актов, документов по стандартизации, изменения схемы сертификации, характер и уровень развития технологий в области деятельности заявителя на проведение сертификации, уровень возможных рисков, требования заинтересованных сторон.

7.3 В случае положительного результата повторной сертификации орган по сертификации оформляет сертификат соответствия на новом бланке.

7.4 Информацию о проведении повторной сертификации вносят в реестр системы добровольной сертификации.

8 Замена или выдача дубликата сертификата соответствия

8.1 Допускается замена сертификата соответствия и (или) приложений к нему без выполнения процедур, предусмотренных применяемой схемой сертификации, в следующих случаях:

- выявление в сертификате соответствия и (или) приложениях к нему технических ошибок (опечаток);
- изменение организационно-правовой формы, местонахождения (адреса юридического лица), номера телефона и (или) адреса электронной почты заявителя на проведение сертификации;
- сокращение количества адресов мест осуществления деятельности по оказанию услуг (выполнению работ).

Для замены сертификата соответствия и (или) приложений к нему заявитель на проведение сертификации направляет в орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, заявление в произвольной форме, сертификат соответствия и приложения к нему (при наличии), а также документы, являющиеся основанием для замены сертификата соответствия и (или) приложений к нему.

Орган по сертификации не позднее 10 рабочих дней с даты получения заявления оформляет сертификат соответствия и (или) приложения к нему на новом бланке с присвоением нового регистрационного номера (при этом в качестве даты окончания действия оформляемого сертификата соответствия указывается дата окончания действия сертификата соответствия, подлежащего замене) и вносит соответствующие сведения в реестр системы добровольной сертификации.

В правом верхнем углу сертификата соответствия, подлежащего замене, проставляют штамп «ЗАМЕНЕН» и указывают дату замены и номер бланка, выдаваемого взамен сертификата соответствия.

После проставления на сертификате соответствия, подлежащем замене, указанного штампа орган по сертификации возвращает заявителю на проведение сертификации оригинал замененного сертификата соответствия.

Копию сертификата соответствия со штампом «ЗАМЕНЕН», заявление и документы, послужившие основанием для замены сертификата соответствия, хранят в органе по сертификации в деле замененного сертификата соответствия.

В сертификате соответствия производится запись «выдан взамен» и указывается регистрационный номер и дата выдачи сертификата соответствия, подлежащего замене. Действие сертификата соответствия, подлежащего замене, прекращается.

Информацию о прекращении действия сертификата соответствия, подлежащего замене, и выдаче взамен нового сертификата соответствия вносят в реестр системы добровольной сертификации.

8.2 В случае утери (порчи) сертификата соответствия и (или) приложений к нему заявитель на проведение сертификации направляет в орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, заявление в произвольной форме с указанием обстоятельств утери (порчи) сертификата соответствия и (или) приложений к нему.

Выдачу дубликата сертификата соответствия осуществляет орган по сертификации не позднее 10 рабочих дней с даты получения заявления.

Дубликат сертификата соответствия оформляют под тем же регистрационным номером, что и утерянный (испорченный) сертификат соответствия, при этом в правом верхнем углу сертификата соответствия проставляют штамп «ДУБЛИКАТ» и указывают дату выдачи дубликата.

Дубликаты сертификатов соответствия замене не подлежат.

Информацию о номере бланка выданного дубликата сертификата соответствия и дате его выдачи вносят в реестр системы добровольной сертификации.

Библиография

[1] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

[2] Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»

[3] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.120.20

Ключевые слова: оценка соответствия, добровольная сертификация, услуга (работа), оказание услуг (выполнение работ), подтверждение соответствия, схема сертификации, заявитель на проведение сертификации, орган по сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия, система добровольной сертификации

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *С.И. Фирсова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 17.02.2025. Подписано в печать 25.02.2025. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,00.

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