ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54659— 2011

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2012

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

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 13 декабря 2011 г. № 815-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2012

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 Общие положения 1
5 Проведение добровольной сертификации услуг (работ) 2
6 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами 5
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)

Conformity assessment.
Rules for services (works) voluntary certification

Дата введения — 2012—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает 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 в соответствии с рекомендациями [2].

Объектами сертификации являются услуги (работы), оказание которых регулируется нормативными, техническими и другими документами, содержащими требования к их качеству и безопасности, а также методы их оценки, проверки и контроля.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения.

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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины с соответствующими определениями, установленные Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а также ГОСТ Р 50646.

4 Общие положения

4.1 Стандарт создан для организации и проведения добровольной сертификации услуг (работ) при обеспечении необходимого уровня объективности и достоверности результатов сертификации.

4.2 При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) соблюдаются следующие основные принципы:

- добровольность;

Издание официальное

- открытость;
- бездискриминационный доступ и участие в процессах сертификации;
- объективность оценки;
- конфиденциальность и защита интересов заявителя;
- доступность информации.

4.3 При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) используют формы документов (заявки, сертификата соответствия, приложения к сертификату соответствия, разрешения на применение знака соответствия и знак соответствия), установленные документами систем добровольной сертификации.

5 Проведение добровольной сертификации услуг (работ)

5.1 Сертификация услуг (работ) осуществляется по инициативе заявителей — организаций или индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги (выполняющих работы), на соответствие требованиям заявленных нормативных и технических документов.

5.2 Добровольную сертификацию услуг (работ) проводят органы по сертификации, аккредитованные в установленном порядке, в пределах их области аккредитации.

5.3 При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) используют схемы сертификации согласно [3], представленные в таблице 1.

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

Номер схемы	Оценка оказания услуг, выполнения работ	Проверка (испытания) результатов услуг и работ	Инспекционный контроль сертифицированных услуг и работ
1	Оценка мастерства исполнителя работ и услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и услуг
2	Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производства	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль соответствия установленным требованиям

По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя работ и услуг и контролируют его при инспекционном контроле.

По схеме 1 оценивают:

- наличие и уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения, применительно к оказанию конкретных услуг;
- знание персоналом нормативных и технических документов на оказываемые услуги (выполняемые работы).

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

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

В зависимости от специфики процессов проверяют:

- наличие и соблюдение требований к нормативным и техническим документам на процессы оказания услуг (выполнения работ);
- оснащение оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям;

- безопасность и стабильность процесса оказания услуг (выполнения работ);
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ).

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

По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют (испытывают) результаты услуг (работ).

Схему 3 применяют для анализа состояния производства, проверяют результаты услуг (работ).

По схеме 4 оценивают в целом организацию (предприятие) — исполнителя услуг (работ) на соответствие требованиям нормативных и технических документов.

По схеме 4 оценивают:

- наличие и функционирование системы обеспечения качества оказываемых услуг (выполняемых работ);
- организационное, правовое, программное, методическое, информационное, материальное, метрологическое и другое обеспечение;
- состояние материально-технической базы заявителя, в том числе оснащение оборудованием, инструментами, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др.;
- стабильность функционирования систем технического обеспечения и обслуживания;
- условия обслуживания потребителей услуг;
- наличие и соблюдение требований нормативных и технических документов на процессы оказания услуг (выполнения работ);
- безопасность и стабильность процесса оказания услуг (выполнения работ);
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ).

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

5.4 Добровольная сертификация услуг (работ) включает:

- подачу заявителем заявки на сертификацию;
- рассмотрение заявки и документов, представленных заявителем, и принятие решения по заявке;
- подтверждение соответствия услуг (работ) установленным требованиям, включая проверку результата;
- принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдачу сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия;
- проведение инспекционного контроля за сертифицированными услугами (работами).

5.5 При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) могут быть использованы имеющиеся у заявителя документы, подтверждающие соответствие услуг (работ) установленным требованиям:

- результаты экспертных оценок;
- результаты социологических оценок;
- сертификаты соответствия других систем сертификации;
- акты проверок, заключения, сертификаты федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор, и общественных организаций.

Эти документы могут служить основанием для сокращения объема работ по подтверждению соответствия (оценок, проверок, испытаний, контроля).

Объем и содержание документов, необходимых для проведения работ по добровольной сертификации услуг (работ), определяет эксперт по сертификации в каждом конкретном случае.

5.6 Для проведения добровольной сертификации услуг (работ) заявитель направляет заявку в аккредитованный в установленном порядке орган по сертификации с необходимым комплектом документов.

При отсутствии у заявителя информации об аккредитованном органе по сертификации заявка направляется в орган, установленный документами систем добровольной сертификации, для принятия решения о проведении сертификации.

При наличии нескольких аккредитованных органов по сертификации данной услуги заявитель вправе направить заявку в любой из них.

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

При необходимости орган по сертификации запрашивает у заявителя дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность и качество оказания услуг (проведения работ).

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

5.9 По результатам рассмотрения заявки и представленных материалов орган по сертификации принимает решение по заявке.

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

Если решение принимается отрицательное, то орган по сертификации аргументированно в письменной форме сообщает заявителю о невозможности проведения работ по сертификации.

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

5.11 Подтверждение соответствия на месте оказания услуг (выполнения работ) проводится комиссией, председателем которой является эксперт по сертификации конкретной услуги.

Результаты оформляются актом оценки оказания услуг (выполнения работ). При необходимости проведения испытаний для проверки результата услуг (работ) неотъемлемой частью акта оценки оказания услуг (выполнения работ) является протокол испытаний.

Состав комиссии определяет орган по сертификации.

Испытания проводятся в аккредитованных в установленном порядке испытательных лабораториях (центрах) или на месте оказания услуг с использованием технологического оборудования и средств измерений исполнителя услуг.

В случае проведения испытаний в аккредитованной испытательной лаборатории (центре) отбор образцов (проб) проводится представителем аккредитованной испытательной лаборатории (центра) в присутствии или по заданию эксперта по сертификации данного вида услуг. Отбор продукции оформляется актом отбора проб.

При проведении испытаний на месте оказания услуг (выполнения работ) отбор образцов (проб) проводится экспертом по сертификации конкретного вида услуг.

5.12 На основании акта оценки оказания услуг (выполнения работ) и других документов, определенных в документах систем добровольной сертификации, орган по сертификации принимает решение о выдаче или 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.

При отрицательных результатах оценки соответствия орган по сертификации направляет заявителю аргументированное решение об отказе в выдаче сертификата соответствия с указанием причин отказа.

Основанием для отказа в выдаче сертификата соответствия является отсутствие положительного результата подтверждения соответствия, а также отказ от оплаты работ по сертификации.

При обращении заявителя для проведения повторной сертификации по окончании срока действия сертификата соответствия используется тот же порядок работ по сертификации услуг (работ), что и при первичном обращении, с учетом результатов последнего инспекционного контроля.

5.13 Орган по сертификации на основании решения о выдаче сертификата соответствия оформляет сертификат соответствия, приложение к сертификату соответствия (при необходимости) и разрешение на применение знака соответствия, осуществляет их регистрацию и выдачу заявителю.

Срок действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия устанавливает орган по сертификации с учетом результатов подтверждения соответствия, стабильности оказания услуг (выполнения работ), сроков действия нормативных и технических документов, но не более чем на три года.

Заявитель, получивший сертификат соответствия, имеет право маркировать свою документацию, квитанции, заключаемые договоры, наряд-заказы знаком соответствия системы добровольной сертификации, а также использовать знак соответствия в целях рекламы, в информационных материалах, вывесках и стендах.

6 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами

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

6.2 Объем, периодичность и порядок проведения инспекционного контроля устанавливаются органом по сертификации в зависимости от стабильности оказания услуг (выполнения работ), состава (содержания) оказанных услуг (выполненных работ), наличия системы качества, итогов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, наличия или отсутствия претензий потребителей услуг (работ) и органов государственного контроля и надзора.

6.3 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами (работами) в общем случае содержит следующие виды работ:

- сбор и анализ поступающей информации о качестве сертифицированных услуг (работ);
- разработку программы инспекционной проверки;
- формирование комиссии для проведения инспекционной проверки;
- проведение инспекционной проверки;
- оформление результатов проверки и принятие решения.

6.4 Внеплановый инспекционный контроль проводится в случаях:

- поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных услуг от потребителей, органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью услуг, общественных объединений потребителей;
- при получении информации компетентных органов по результатам расследования причин различных аварий и прочих инцидентов, а также по результатам проведения государственных технических осмотров;
- при обращении заявителя с просьбой о проведении инспекционного контроля по причине изменений в его деятельности, связанных с сертификационными требованиями и условиями действия сертификата соответствия.

Внеплановый инспекционный контроль проводится также при реорганизации организаций и предприятий, осуществляющих деятельность в сфере услуг, при изменении технологической схемы оказания услуг (выполнения работ). Об этих случаях держатель сертификата соответствия должен незамедлительно извещать орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия.

6.5 Результаты инспекционного контроля оформляют актом, в котором дается оценка результатов проверки и делается общее заключение о состоянии возможности оказания услуг (выполнения работ) и возможности подтверждения действия выданного сертификата соответствия. Копия акта направляется держателю сертификата соответствия. На основании акта инспекционного контроля орган по сертификации принимает решение о подтверждении действия сертификата соответствия либо о приостановлении или отмене его действия.

6.6 Орган по сертификации может приостановить или отменить действие выданного им сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия по результатам инспекционного контроля в случаях:

- несоблюдения держателем сертификата требований нормативных и технических документов, подтвержденных при сертификации;
- изменения процесса оказания услуг (выполнения работ), условий деятельности, системы обеспечения качества, если указанные изменения могут вызвать несоответствие оказания услуг (выполнения работ) требованиям, подтвержденным при сертификации.

6.7 Решение о приостановлении действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий, согласован-

ных с органом по сертификации, держатель сертификата соответствия может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить соответствие оказания услуг (выполнения работ) требованиям нормативных документов.

6.8 Решение об отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия принимается в следующих случаях:

- если недостатки невозможно устранить в разумно установленные сроки;
- корректирующие мероприятия не выполнены или не дали результата в установленный решением о приостановлении действия сертификата соответствия срок;
- в случае отказа от оплаты работ по проведению инспекционного контроля.

6.9 Информация о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия доводится органом по сертификации до сведения держателя сертификата соответствия и всех заинтересованных организаций не позднее семи дней с момента принятия решения.

6.10 Повторная сертификация услуг (работ), на которые был отменен сертификат соответствия, осуществляется по процедуре, определенной в 5.4—5.13.

Библиография

[1] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (Собрание законодательства Российской Федерации 2002, часть 1, № 52, ст. 5140; 2005, № 19, ст. 1752; 2007, 3 № 219, ст. 2293)

[2] Р 50.1.052—2005 Рекомендации по содержанию и форме документов, представляемых на регистрацию системы добровольной сертификации

[3] Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Госстандарта России от 5 августа 1997 г. № 17, зарегистрированные в Министерстве юстиции Российской Федерации 3 апреля 1998 г., регистрационный № 1502

УДК 658.562.014:006.35 ОКС 03.120.20 Т59 ОКСТУ 0025

Ключевые слова: услуга (работа), оказание услуг (выполнение работ), подтверждение соответствия, сертификация, схема сертификации, заявитель, орган по сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия

Редактор *Н.О. Грач*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 08.02.2012. Подписано в печать 15.03.2012. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,80. Тираж 196 экз. Зак. 192.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru