



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
ИСО/МЭК
17024—

(проект, первая
редакция)

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала

(ISO/IEC 17024:2026, IDT)

Настоящий проект не подлежит применению до его утверждения

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным автономным учреждением «Национальный институт аккредитации» (ФАУ НИА) на основе собственного 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 «__» _____ 20__ г. № ____

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO/IEC 17024:2026 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала» (ISO/IEC 17024:2026 «Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons», IDT).

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

5 ВЗАМЕН ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024-2017

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 ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.rst.gov.ru)

© ISO, 2026

© IEC, 2026

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2026

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

Содержание

1 Область применения	
2 Нормативные ссылки	
3 Термины и определения.....	
4 Общие требования	
4.1 Правовые вопросы	
4.2 Ответственность за решения о сертификации.....	
4.3 Управление беспристрастностью.....	
4.4 Финансы и ответственность.....	
5 Требования к структуре	
5.1 Управленческая и организационная структура	
5.2 Структура органа по сертификации в отношении образования или подготовки	
6 Требования к ресурсам	
6.1 Общие требования к сотрудникам	
6.2 Сотрудники, участвующие в деятельности по оценке	
6.2.1 Общие положения.....	
6.2.2 Требования к экзаменаторам	
6.2.3 Требования к другим сотрудникам, участвующим в оценке	
6.3 Аутсорсинг	
6.4 Другие ресурсы.....	
6.5 Применение искусственного интеллекта (ИИ) в процессе сертификации.....	
7 Требования к записям и информации	
7.1 Записи о заявителях, кандидатах и сертифицированных лицах.....	

7.2	Общедоступная информация	
7.3	Конфиденциальность	
7.4	Безопасность	
8	Схемы сертификации	
9	Требования к процессу сертификации	
9.1	Процесс оценки	
9.2	Процесс подачи заявки	
9.3	Процесс проведения экзамена	
9.4	Решение о сертификации	
9.5	Приостановление, отзыв или сокращение области сертификации...	
9.6	Процесс повторной сертификации	
9.7	Использование сертификатов и знаков	
9.8	Апелляции на решения по сертификации.....	
9.9	Жалобы	
10	Требования к системе менеджмента	
10.1	Общие положения	
10.2	Политики и обязательства	
10.3	Анализ со стороны руководства	
10.3.1	Общие положения	
10.3.2	Анализ входных данных.....	
10.3.3	Анализ выходных данных	
10.4	Внутренние аудиты	
10.5	Корректирующие действия	
10.6	Действия, связанные с рисками и возможностями.....	

10.7 Документированная информация.....	
Приложение А (справочное) Принципы сертификации персонала.....	
Приложение В (справочное) Взаимосвязь между деятельностью по сертификации	
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам .	
Библиография.....	

Введение

Настоящий стандарт разработан с целью достижения и продвижения признанного во всем мире набора требований и принципов для органов, проводящих сертификацию персонала. Сертификация персонала является одним из способов обеспечения уверенности в том, что сертифицированное лицо соответствует требованиям, указанным в схеме сертификации. Доверие к соответствующим схемам сертификации персонала достигается с помощью общепринятого во всем мире процесса оценки и периодических повторных оценок компетентности сертифицированных лиц.

Однако необходимо проводить различие между ситуациями, когда схемы сертификации персонала обоснованы, и ситуациями, когда другие формы квалификации являются более подходящими. Разработка схем сертификации персонала в ответ на постоянно повышающуюся скорость технологических инноваций и растущую специализацию персонала может компенсировать различия в образовании и подготовке и, таким образом, способствовать развитию мирового рынка труда. Альтернативы сертификации все еще могут быть необходимы для должностей, связанных с государственными услугами, официальной или правительственной деятельностью.

Настоящий стандарт может служить основой для признания органов, проводящих сертификацию персонала, чтобы способствовать их принятию на национальном, региональном и международном уровнях. Только гармонизация методологий разработки и поддержания в рабочем состоянии схем сертификации персонала может создать условия для взаимного признания и глобального обмена персоналом.

Настоящий стандарт устанавливает требования, которые обеспечивают уверенность в том, что органы, проводящие сертификацию персонала, работают последовательно, сопоставимо и надежно.

Требования, изложенные в настоящем стандарте, считаются общими требованиями к органам, проводящим сертификацию персонала. Сертификация персонала возможна только при наличии схемы сертификации. Схемы сертификации персонала основаны на потребностях или спросе рынка, или могут требоваться правительствами.

Настоящий стандарт может быть использован для аккредитации, паритетной оценки или для назначения государственными органами, владельцами схем и другими лицами.

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ**Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала**

Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons

Дата введения – _____

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает принципы и требования к органу, проводящему сертификацию персонала, и включает разработку и поддержание в рабочем состоянии схемы сертификации персонала.

Примечание 1 – Для целей настоящего стандарта термин «орган по сертификации» применяется вместо полного термина «орган, проводящий сертификацию персонала», а термин «схема сертификации» применяется вместо полного термина «схема сертификации персонала».

Примечание 2 – Приложение А содержит принципы сертификации персонала.

2 Нормативные ссылки

Следующие стандарты приведены в тексте таким образом, что некоторые их положения или все их содержание соответствуют требованиям настоящего стандарта. Для датированных ссылок применяется только указанное издание. Для недатированных ссылок применяется последнее издание ссылочного стандарта (включая любые поправки).

ISO/IEC 17000:2020, Conformity assessment — Vocabulary and general principles (Оценка соответствия. Словарь и общие принципы)

3 Термины и определения

Для целей настоящего стандарта применяются термины и определения, приведенные в ISO/IEC 17000, а также следующее.

ИСО и МЭК поддерживают терминологические базы данных для использования в стандартизации по следующим ссылкам:

- платформа онлайн-просмотра ISO: доступна по ссылке <https://www.iso.org/obp>;

- Электропедия IEC: доступна по ссылке <https://www.electropedia.org/>

3.1 процесс сертификации (certification process): Деятельность, посредством которой орган по сертификации (3.7) определяют, что лицо выполняет сертификационные требования (3.4).

Примечание 1 – к словарной статье: Процесс сертификации включает подачу заявки, оценку (3.12), решение о сертификации, повторную сертификацию (3.30) и выдачу сертификатов (3.6). Он может включать в себя надзор (3.29). Приложение В может помочь в понимании этих терминов.

3.2 схема сертификации; схема сертификации персонала (certification scheme; scheme for certification of persons): Набор правил и процедур, определяющих критерии компетентности (3.9) и другие требования, относящиеся к профессиональным или квалификационным категориям персонала, а также определяющих методологию проведения сертификации персонала.

3.3 владелец схемы (scheme owner): Организация, ответственная за разработку и поддержание схемы сертификации (3.2).

Примечание 1 – к словарной статье: Организацией может быть сам орган по сертификации (3.7), государственный орган или другие органы.

3.4 сертификационные требования (certification requirements): Набор заданных требований, включая требования схемы сертификации (3.2), которые должны быть выполнены в целях проведения

или поддержания сертификации.

3.5 область сертификации (scope of certification): Конкретная работа(ы), роль(и) или функция(и), которые сертифицированное лицо (3.20) может выполнять компетентно.

3.6 сертификат (certificate): Подтверждение органом по сертификации (3.7) свидетельствующее, что сертифицированное лицо (3.20) выполнило сертификационные требования (3.4).

Примечание 1 – к словарной статье: Сертификат может быть оформлен в виде документа, карточки или другого носителя информации.

3.7 орган по сертификации; орган, осуществляющий сертификацию персонала (certification body; body operating certification of persons): Орган по оценке соответствия, осуществляющий сертификацию персонала в соответствии со схемами сертификации (3.2).

3.8 знак сертификации (certification mark): Знак, выданный органом по сертификации (3.7), свидетельствующий, что лицо выполнило сертификационные требования (3.4).

Примечание 1 – к словарной статье: Знак может быть логотипом или символом.

3.9 компетентность (competence): Способность (3.10) применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

3.10 способность (ability): Способность человека выполнить задачу.

3.11 квалификация (qualification): Продемонстрированное образование, подготовка или опыт работы.

3.12 оценка (assessment): Оценка выполнения лицом сертификационных требований (3.4), указанных в схеме сертификации (3.2).

3.13 экзамен (examination): Часть оценки (3.12), которая оценивает

компетентность (3.9) кандидата (3.19) одним или несколькими способами, такими как письменные, устные, практические и наблюдательные, как определено в схеме сертификации (3.2).

3.14 экзаменатор (examiner): Лицо, компетентное проводить и оценивать экзамен (3.13), когда экзамен требует суждения о компетентности (3.9) персонала.

3.15 наблюдение (invigilation): Процесс проведения экзамена (3.13) или наблюдения за кандидатами (3.19) во время экзамена для предотвращения мошеннических действий на экзамене, несанкционированного раскрытия экзаменационных материалов или других неправомерных действий.

Примечание 1 – к словарной статье: Наблюдение может включать в себя следующее: наблюдатель (3.16) физически или удаленно присутствует при проведении экзамена в режиме реального времени, или экзаменатор (3.14) или наблюдатель физически или удаленно присутствует при проведении практического экзамена, который может быть записан и просмотрен позже.

Примечание 2 – к словарной статье: Также наблюдение может осуществляться с помощью искусственного интеллекта (3.31) при условии, что оно соответствует требованиям настоящего стандарта.

3.16 наблюдатель (invigilator): Лицо, уполномоченное органом по сертификации (3.7) на проведение наблюдения (3.15), но не оценивающее компетентность (3.9) кандидата (3.19).

Примечание 1 – к словарной статье: Другими терминами, используемыми на практике, являются, например, «проктор», «администратор тестирования», «контролер».

3.17 сотрудники (personnel): Внутренние или внешние сотрудники органа по сертификации (3.7), осуществляющие деятельность в интересах органа по сертификации.

Примечание 1 – к словарной статье: к ним относятся члены комитета, волонтеры, подрядчики, сотрудники внешних органов или лица, действующие

от имени органа по сертификации.

3.18 заявитель (applicant): Лицо, подавшее заявку на сертификацию.

3.19 кандидат (candidate): Лицо, выполнившее требования заявки.

Примечание 1 – к словарной статье: Требования заявки могут включать предварительные условия.

3.20 сертифицированное лицо (certified person): Лицо, которое выполнило, а также продолжает выполнять сертификационные требования (3.4) после принятия решения о сертификации органом по сертификации (3.7).

3.21 беспристрастность (impartiality): Объективность в отношении деятельности органа по сертификации (3.7), его процесса сертификации (3.1) и его результата.

Примечание 1 – к словарной статье: Другими терминами, полезными для обозначения элемента беспристрастности, являются: независимость от неправомерного влияния, отсутствие конфликта интересов, отсутствие предвзятости (3.23) нейтральность и отсутствие предубеждений.

3.22 справедливость (fairness): Равная возможность достижения успеха, предоставленная каждому заявителю (3.18), кандидату (3.19) и сертифицированному лицу (3.20) в процессе сертификации (3.1).

Примечание 1 – к словарной статье: Справедливость может быть определена как отсутствие предвзятости (3.23) по отношению к любому полу, возрасту, расе, этнической принадлежности, конкретным группам людей (включая лиц с ограниченными возможностями) или любым другим определенным характеристикам.

3.23 предвзятость (bias): Наличие каких-либо факторов, которые могут несправедливо повлиять на результаты сертификации.

3.24 обоснованность (validity): Доказательство того, что оценка (3.12) измеряет то, что она предназначена измерить, как определено

Примечание 1 – к словарной статье: В настоящем стандарте термин «обоснованность» также применяется в форме имени прилагательного «обоснованный».

3.25 достоверность (reliability): Степень, в которой результаты экзамена (3.13), полученные в разное время и в разных местах проведения экзамена, при различных способах проведения экзамена и при различных экзаменаторах (3.14), согласуются между собой.

3.26 апелляция (appeal): Запрос заявителя (3.18), кандидата (3.19) или сертифицированного лица (3.20) о пересмотре любого решения, принятого органом по сертификации (3.7) связанного с их желаемым статусом сертификации.

3.27 жалоба (complaint): Выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации (3.7), отличное от апелляции (3.26), со стороны какого-либо физического лица или организации, связанное с деятельностью этого органа или сертифицированного лица (3.20), с ожиданием ответа.

3.28 заинтересованная сторона (interested party): Лицо или организация, имеющие прямую или косвенную заинтересованность в деятельности органа по сертификации (3.7) или сертифицированного лица (3.20) или в схеме сертификации (3.2).

Примечание 1 – к словарной статье: Заинтересованными сторонами могут быть сертифицированные лица, органы по оценке соответствия, ассоциации и клиенты, промышленные и торговые объединения, владельцы схем (3.3), работодатели сертифицированных лиц, регулирующие органы, неправительственные организации, потребители или организации потребителей.

3.29 надзор (surveillance): Периодический мониторинг, в течение срока действия сертификации, деятельности сертифицированного лица (3.20) для обеспечения постоянного соблюдения схемы сертификации

(3.2).

3.30 повторная сертификация (recertification): Процесс продления сертификации для подтверждения непрерывной компетентности (3.9) сертифицированного лица (3.20).

3.31 искусственный интеллект; ИИ (artificial intelligence; AI): Автономная система, которая выполняет функции, обычно связанные с человеческим интеллектом, такие как рассуждение, обучение и самосовершенствование.

4 Общие требования

4.1 Правовые вопросы

Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или определенной частью юридического лица, которая может нести юридическую ответственность за свою деятельность по сертификации. Государственный орган по сертификации рассматривается как юридическое лицо на основании его государственного статуса.

4.2 Ответственность за решения о сертификации

Орган по сертификации должен нести ответственность за сохранение и не делегирование своих полномочий по решениям, касающимся сертификации, включая её выдачу, подтверждение действия, повторную сертификацию, расширение и сокращение области сертификации, а также приостановление, возобновление или отзыв сертификации.

4.3 Управление беспристрастностью

4.3.1 Деятельность по сертификации должна осуществляться беспристрастно. Орган по сертификации должен документально оформить свою структуру, политики и процедуры, чтобы управлять

беспристрастностью и обеспечивать беспристрастное проведение деятельности по сертификации.

4.3.2 Высшее руководство органа по сертификации должно быть привержено беспристрастности. Орган по сертификации должен иметь заявление, доступное общественности без каких-либо запросов, о том, что он понимает важность беспристрастности при осуществлении своей деятельности по сертификации, управляет конфликтами интересов и обеспечивает объективность своей деятельности по сертификации.

4.3.3 Орган по сертификации должен действовать беспристрастно по отношению к своим заявителям, кандидатам и сертифицированным лицам.

4.3.4 Политики и процедуры сертификации персонала должны быть справедливыми ко всем заявителям, кандидатам и сертифицированным лицам.

4.3.5 Если орган по сертификации применяет искусственный интеллект (ИИ) для осуществления какой-либо деятельности по сертификации, он должен документировать и демонстрировать, как он устраняет, минимизирует или управляет любыми рисками для беспристрастности (например, предвзятостью).

4.3.6 Орган по сертификации не должен несправедливо препятствовать или ограничивать доступ заявителям и кандидатам. Сертификация не должна быть ограничена на основании необоснованных финансовых или других ограничивающих условий, таких как членство в ассоциации или группе.

4.3.7 Орган по сертификации должен нести ответственность за беспристрастность своей деятельности по сертификации и не должен допускать коммерческого, финансового или иного давления, способного поставить под угрозу его беспристрастность.

4.3.8 Орган по сертификации должен осуществлять мониторинг своей деятельности и взаимоотношений с целью выявления угроз своей

беспристрастности на постоянной основе. Мониторинг должен включать в себя взаимоотношения его сотрудников и связанных с ним органов.

Примечание 1 – Взаимоотношения могут основываться на владении, руководстве, управлении, сотрудниках, общих ресурсах, финансах, контрактах или маркетинге (включая брендинг), а также на выплате комиссии за продажу или другого поощрения за привлечение новых заявителей и т.д. Такие взаимоотношения не обязательно создают для органа угрозу беспристрастности.

Примечание 2 – Связанным с органом по сертификации органом является тот, который связан с ним общей собственностью, полностью или частично, или имеет общих членов совета директоров, контрактные соглашения, общие названия, общий персонал, неформальные отношения или другие средства, позволяющие такому органу иметь корыстный интерес в любом решении по сертификации или иметь потенциальную возможность повлиять на процесс сертификации.

Примечание 3 – Угрозы беспристрастности могут быть как реальными, так и предполагаемыми.

4.3.9 В случае выявления угрозы беспристрастности ее влияние должно быть устранено или минимизировано таким образом, чтобы беспристрастность не была нарушена.

4.3.10 Орган по сертификации должен выявлять, анализировать, контролировать, документировать и устранять или минимизировать потенциальные конфликты интересов, возникающие в результате его деятельности по сертификации. Орган по сертификации должен документировать и уметь продемонстрировать, как он устраняет, минимизирует или управляет такими конфликтами интересов. Должны быть охвачены все выявленные потенциальные источники конфликта интересов, независимо от того, возникают ли они внутри органа по сертификации, например, при распределении обязанностей между сотрудниками, или в результате деятельности других лиц, органов или организаций.

4.4 Финансы и ответственность

Орган по сертификации должен иметь финансовые ресурсы, необходимые для осуществления деятельности по сертификации и иметь адекватные меры (например, страхование или резервные фонды) для покрытия связанных с этим обязательств.

5 Требования к структуре

5.1 Управленческая и организационная структура

5.1.1 Орган по сертификации должен быть структурирован и управляться таким образом, чтобы обеспечивать беспристрастность.

5.1.2 Орган по сертификации должен документально оформить свою организационную структуру с описанием обязанностей, ответственности и полномочий руководства, своих сотрудников и любых комитетов. Если орган по сертификации является определенной частью юридического лица, документация, касающаяся организационной структуры должна включать в себя распределение полномочий и взаимосвязь с другими подразделениями в рамках того же юридического лица.

Орган по сертификации должен определить ответственность за следующее:

- a) политики и процедуры, относящиеся к деятельности органа по сертификации;
- b) финансы органа по сертификации;
- c) ресурсы, необходимые для деятельности по сертификации;
- d) разработку и поддержание в рабочем состоянии схем сертификации;
- e) деятельность по оценке;
- f) решения о сертификации, включая выдачу, поддержание, повторную сертификацию, расширение, сокращение, приостановление, возобновление или отзыв сертификации;

g) договорные отношения.

5.2 Структура органа по сертификации в отношении образования или подготовки

5.2.1 Завершение образования или подготовки может быть предварительным условием для сертификации, однако предварительные условия по получению образования или подготовке не должны ставить под угрозу беспристрастность или снижать требования к сертификации.

5.2.2 Орган по сертификации не должен заявлять или подразумевать, что сертификация будет проще, легче или дешевле, если будут использоваться какие-либо конкретные услуги по обучению/подготовке.

5.2.3 Предоставление образования или подготовки и сертификации лицам в рамках одного юридического лица или связанного с ним органа представляет угрозу беспристрастности. В таком случае орган по сертификации должен:

a) выявлять и документировать связанные с этим угрозы своей беспристрастности на постоянной основе: орган по сертификации должен иметь документированный процесс, демонстрирующий, как он устраняет или минимизирует эти угрозы;

b) продемонстрировать, что все процессы, выполняемые органом по сертификации, не зависят от образования или подготовки, чтобы обеспечивать уверенность в том, что конфиденциальность, информационная безопасность и беспристрастность не нарушены;

c) не создавать впечатления, что использование обеих услуг предоставит заявителю какие-либо преимущества;

d) не требовать от заявителя прохождения обучения или подготовки, предлагаемых в рамках того же юридического лица или связанного с ним органа, в качестве исключительного предварительного условия, когда существуют альтернативное образование или подготовка с эквивалентным результатом;

е) обеспечить, чтобы сотрудники не выполняли функции экзаменатора или наблюдателя за конкретным кандидатом, которого они обучили, за исключением случаев, когда орган по сертификации может продемонстрировать, как он контролирует конфликты интересов и беспристрастность.

6 Требования к ресурсам

6.1 Общие требования к сотрудникам

6.1.1 Орган по сертификации должен управлять работой всех сотрудников, участвующих в деятельности по сертификации, и нести за нее ответственность.

6.1.2 Все сотрудники органа по сертификации, которые могут повлиять на деятельность по сертификации, должны действовать беспристрастно.

6.1.3 Орган по сертификации должен иметь возможность привлекать достаточное количество компетентных сотрудников для осуществления своей деятельности по сертификации.

6.1.4 Орган по сертификации должен иметь процесс управления компетентностью своих сотрудников.

6.1.5 Орган по сертификации должен определить требования к компетентности сотрудников, участвующих в процессе сертификации, и должен располагать актуальной документированной информацией, подтверждающей компетентность его сотрудников.

П р и м е ч а н и е – Документированная информация может включать квалификацию, сертификаты, подготовку, образование, навыки, профессиональную принадлежность, профессиональный статус, компетентность и известные конфликты интересов.

6.1.6 Орган по сертификации должен предоставить своим сотрудникам документированные инструкции с описанием их обязанностей и ответственности. Эти инструкции должны поддерживаться в актуальном состоянии.

6.1.7 Сотрудники, включая любых членов комитетов, подрядчиков, сотрудники внешних организаций или сотрудники, действующие от имени органа по сертификации, должны сохранять конфиденциальность всей информации, полученной или созданной при осуществлении деятельности органа по сертификации, за исключением случаев, когда это разрешено заявителем, кандидатом или сертифицированным лицом. Орган по сертификации должен быть осведомлен о применимых законодательных требованиях, которые могут потребовать раскрытия такого рода информации.

6.1.8 Орган по сертификации должен вести и сохранять записи о согласии своих сотрудников соблюдать политики и процедуры, определенные органом по сертификации, в том числе касающиеся конфиденциальности, беспристрастности и конфликтов интересов.

6.1.9 В случае если орган по сертификации сертифицирует лицо, которое в нем работает или заключает с ним контракт, орган по сертификации должен принять процедуры для сохранения беспристрастности.

6.2 Сотрудники, участвующие в деятельности по оценке

6.2.1 Общие положения

Орган по сертификации должен требовать от своих сотрудников сообщать о потенциальных или ставшим их известных конфликтах интересов с любым заявителем, кандидатом или сертифицированным лицом.

6.2.2 Требования к экзаменаторам

6.2.2.1 Экзаменаторы должны соответствовать требованиям органа по сертификации. Процессы отбора и утверждения должны гарантировать, что экзаменаторы:

- а) обладают компетенцией в конкретной области экзамена;

- b) понимают соответствующую схему сертификации;
- c) способны применять экзаменационные процедуры и документы;
- d) обладают навыками проведения экзамена;
- e) заявили о любых известных конфликтах интересов, чтобы обеспечить вынесение беспристрастных суждений.

6.2.2.2 Орган по сертификации должен иметь процедуры, обеспечивающие уверенность в том, что использование экзаменатором устного или письменного перевода не повлияет на обоснованность, достоверность и справедливость экзамена.

6.2.2.3 Орган по сертификации должен контролировать работу экзаменаторов, а также достоверность и справедливость их суждений. В случае обнаружения несоответствий должны быть выполнены корректирующие действия. Результаты мониторинга и любые предпринятые корректирующие действия должны быть зафиксированы.

Примечание – Процедуры контроля за экзаменаторами могут включать, например, наблюдение на месте, анализ отчетов экзаменаторов, обратную связь от кандидатов.

6.2.2.4 Если при проведении экзамена у экзаменатора имеется потенциальный или ставший ему известным конфликт интересов с кандидатом или сертифицированным лицом, орган по сертификации должен принять меры, для обеспечения того, что конфиденциальность и беспристрастность экзамена не нарушены. Данные меры должны быть зафиксированы.

6.2.3 Требования к другим сотрудникам, участвующим в оценке

Если другие сотрудники, участвующие в оценке (например, наблюдатели, лица, разрабатывающие материалы для экзаменов) имеют потенциальный конфликт интересов при оценке кандидата или сертифицированного лица, орган по сертификации должен принять

меры для обеспечения того, что конфиденциальность и беспристрастность оценки не были нарушены. Данные меры должны быть документально оформлены.

6.3 Аутсорсинг

6.3.1 Орган по сертификации должен иметь юридически закрепленное соглашение, охватывающее договоренности, обеспечивающие конфиденциальность и исключающие конфликты интересов, с каждым органом, предоставляющим аутсорсинговые услуги, связанные с деятельностью по сертификации.

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

6.3.2 В случае если орган по сертификации передает на аутсорсинг услуги, связанные с деятельностью по сертификации, то орган по сертификации должен:

- a) принять на себя полную ответственность за все аутсорсинговые услуги;
- b) убедиться, что орган, предоставляющий аутсорсинговые услуги, компетентен и соответствует настоящему стандарту;
- c) оценивать и контролировать работу органов, предоставляющих аутсорсинговые услуги, в соответствии со своими документально оформленными процедурами;
- d) иметь записи, демонстрирующие, что органы, предоставляющие аутсорсинговые услуги, соответствуют всем требованиям, предъявляемым к услугам аутсорсинга;
- e) вести перечень органов, предоставляющих аутсорсинговые услуги.

6.4 Другие ресурсы

Орган по сертификации должен использовать соответствующие помещения, включая места проведения экзаменов, оборудование и ресурсы для осуществления своей деятельности по сертификации.

6.5 Применение искусственного интеллекта (ИИ) в процессе сертификации

Если искусственный интеллект (ИИ) применяется для выполнения какой-либо части процесса сертификации, орган по сертификации должен:

- a) проверять, управлять и контролировать ИИ на постоянной основе для обеспечения ожидаемых результатов;
- b) подтверждать результаты ИИ с экспертами в соответствующей области;
- c) обеспечить, чтобы сотрудники обладали необходимой компетенцией в области контроля и использования ИИ;
- d) обеспечить контроль за ИИ со стороны человека;

Примечание – ИСО/МЭК 42105 содержит дополнительную информацию о контроле со стороны человека.

- e) продемонстрировать обоснованность, достоверность и справедливость применения ИИ;
- f) сообщать о применении ИИ и получать подтверждение согласия на это от физического лица (заявителя, кандидата или сертифицированного лица), в случае если связь или взаимодействие осуществляется с применением ИИ.

7 Требования к записям и информации

7.1 Записи о заявителях, кандидатах и сертифицированных лицах

7.1.1 Орган по сертификации должен вести и сохранять записи о заявителях, кандидатах и сертифицированных лицах. Записи должны

подтверждать статус сертифицированного лица. Записи должны демонстрировать, что сертификация или повторная сертификация были результативно завершены, особенно в отношении форм заявок, отчетов об оценке (включающих экзаменационные записи) и другой документированной информации, относящейся к выдаче, поддержанию, повторной сертификации, расширению и сокращению области сертификации, а также приостановлению или отзыву сертификации.

7.1.2 Записи должны быть идентифицированы, обработаны, защищены от несанкционированного доступа и уничтожены таким образом, чтобы обеспечить целостность процесса сертификации и конфиденциальность информации. Записи должны сохраняться в течение соответствующего периода времени, как минимум в течение одного полного цикла сертификации, или дольше, в зависимости от требований соглашений о признании или других обязательств.

7.2 Общедоступная информация

7.2.1 Орган по сертификации должен предоставлять по запросу информацию о том, имеет ли определенное лицо действующую сертификацию, а также об области этой сертификации.

7.2.2 Орган по сертификации должен сделать общедоступными без запроса:

- a) область сертификации;
- b) предварительные требования, если применимо;
- c) требования к заявке;
- d) требования к первичной сертификации;
- e) требования к надзору, если применимо;
- f) периодичность и требования к повторной сертификации;
- g) описание процесса сертификации, включая этап оценки.

7.2.3 Информация, предоставляемая органом по сертификации, включая маркетинговые или рекламные сообщения, должна быть достоверной и не вводящей в заблуждение.

7.3 Конфиденциальность

7.3.1 Орган по сертификации должен установить документально оформленные политики и процедуры для ведения и предоставления информации.

7.3.2 Орган по сертификации должен иметь политики и процедуры, обеспечивающие конфиденциальность и защиту данных.

7.3.3 Орган по сертификации должен, посредством имеющих юридическую силу соглашений, нести ответственность за управление всей информацией, полученной или созданной в ходе выполнения деятельности по сертификации. Орган по сертификации должен заблаговременно проинформировать заявителя, кандидата или сертифицированное лицо об информации, которую он намеревается разместить в открытом доступе. За исключением информации, которую заявитель, кандидат или сертифицированное лицо делает общедоступной, или когда она становится общедоступной по договоренности между органом по сертификации и заявителем, кандидатом или сертифицированным лицом, вся другая информация считается частной информацией и должна рассматриваться как конфиденциальная.

7.3.4 Если орган по сертификации согласно законодательству или в соответствии с контрактными соглашениями обязан разгласить конфиденциальную информацию, то заявитель, кандидат или сертифицированное лицо должны быть уведомлены о разглашении информации, если это не запрещено законодательством.

7.3.5 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы деятельность связанных с ним органов не ставила под угрозу конфиденциальность.

7.3.6 Орган по сертификации должен выявлять угрозы конфиденциальности информации. Если угроза выявлена, ее влияние должно быть устранено или минимизировано, чтобы не нарушить конфиденциальность.

7.4 Безопасность

7.4.1 Орган по сертификации должен разработать и задокументировать политики и процедуры, необходимые для обеспечения безопасности на протяжении всей своей деятельности по сертификации и должен иметь в своем распоряжении меры для принятия корректирующих действий в случае нарушения безопасности.

7.4.2 Орган по сертификации должен выявлять угрозы безопасности, влияющие на результативность деятельности по сертификации, в том числе связанную с применением технологий. В случае выявления угрозы ее влияние должно быть устранено или минимизировано, чтобы безопасность процесса сертификации не была поставлена под угрозу.

7.4.3 Политики и процедуры, связанные с безопасностью, должны включать положения, обеспечивающие безопасность экзаменационных материалов, принимая во внимание следующее:

- a) местонахождение материалов или порядок обращения с ними (например, транспортировка, электронная доставка, уничтожение, хранение, место проведения экзамена);
- b) характер материалов (например, электронные, бумажные, оборудование для тестирования);

с) этапы экзаменационного процесса (например, разработка, администрирование, представление результатов);

d) угрозы, возникающие при повторном использовании экзаменационных материалов.

7.4.4 Органы по сертификации должны предотвращать мошенническое поведение на экзаменах, несанкционированное раскрытие экзаменационных материалов или другие неправомерные действия, посредством:

a) требования от кандидатов подписать соглашение о неразглашении или иное соглашение, подтверждающее их обязательство не разглашать конфиденциальные экзаменационные материалы или не участвовать в мошеннических действиях;

b) ведения наблюдения; наблюдение в режиме реального времени требуется, если только орган по сертификации не сможет продемонстрировать, как выполняются другие требования настоящего пункта;

c) подтверждения личности кандидата в рамках экзамена;

d) внедрения процедур, предотвращающих пронос на экзамен любых несанкционированных вспомогательных средств;

e) предотвращения доступа кандидатов к несанкционированным вспомогательным средствам во время экзамена;

f) мониторинга результатов экзамена на предмет выявления признаков мошенничества.

7.4.5 Орган по сертификации должен выявлять угрозы безопасности экзаменационных материалов. Если выявлена угроза, ее влияние должно быть устранено или минимизировано, чтобы целостность экзаменационных материалов не была нарушена.

8 Схемы сертификации

8.1 Для каждой категории сертифицируемого персонала должна быть схема сертификации.

8.2 Схема сертификации должна содержать следующее:

- a) область сертификации;
- b) описание работы и задач;
- c) требуемую компетентность;
- d) требуемые способности (если применимо).;
- e) предварительные условия (если применимо);
- f) кодекс поведения (если применимо).

Примечание 1 – Способности могут включать физические возможности, такие как зрение, слух и мобильность.

Примечание 2 – Предварительными условиями могут быть конкретная квалификация, опыт работы и т.д., которые могут быть выполнены при подаче заявления или в любое время до принятия решения по сертификации.

Примечание 3 – Кодекс поведения описывает этическое или личное поведение, требуемое схемой сертификации.

8.3 Схема сертификации должна включать следующие требования к процессу сертификации:

- a) критерии первичной и повторной сертификации;
- b) методы оценки при первичной и повторной сертификации;
- c) методы и критерии надзора (если применимо);
- d) критерии приостановления и отзыва сертификации;
- e) критерии для изменения области применения или уровня сертификации (если применимо).

8.4 Орган по сертификации должен продемонстрировать, что при разработке и пересмотре схемы сертификации учитывается следующее:

- a) привлечение профильных экспертов;
- b) использование структуры, которая справедливо представляет интересы заинтересованных сторон, в значительной степени вовлеченных в процесс, без преобладания каких-либо интересов;
- c) определение и согласование предварительных условий с требованиями к компетентности, если это применимо;

d) определение и согласование механизмов оценки с требованиями к компетентности;

e) анализ работы или практики, который проводится и обновляется с целью:

- 1) определить задачи для успешного выполнения;
- 2) определить требуемую компетентность для каждой задачи;
- 3) определить предварительные условия (если применимо);
- 4) подтвердить механизмы оценки и содержание экзамена;
- 5) определить требования к повторной сертификации

и ее периодичность.

Примечание – Если схема сертификации была разработана органом, отличным от органа по сертификации, анализ работы или практики может быть представлен как часть этой работы. В этом случае орган по сертификации может получить подробную информацию из документации схемы сертификации для проверки.

8.5 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы схема сертификации пересматривалась и утверждалась на постоянной систематической основе.

8.6 Если орган по сертификации не является владельцем применяемой им схемы сертификации, орган по сертификации должен обеспечить выполнение требований, указанных в настоящем разделе.

9 Требования к процессу сертификации

9.1 Процесс оценки

9.1.1 Орган по сертификации должен применять конкретные методы и механизмы оценки, определенные в схеме сертификации.

9.1.2 При изменении схемы сертификации, требующем дополнительной оценки, орган по сертификации должен документировать и сделать общедоступными без запроса конкретные методы и механизмы, необходимые для проверки соответствия сертифицированных лиц изменившимся требованиям.

Примечание – Для проведения такой проверки может быть использована повторная сертификация или надзор.

9.1.3 Оценка должна быть спланирована и организована таким образом, чтобы обеспечить объективную и систематическую проверку сертификационных требований с документально оформленными доказательствами, подтверждающими компетентность кандидата.

9.1.4 Орган по сертификации должен проверить методы оценки кандидатов. Эта проверка должна гарантировать, что каждая оценка является справедливой, обоснованной и достоверной.

9.1.5 Орган по сертификации должен проверять и учитывать в разумных пределах специальные потребности и в тех случаях, когда это не ставит под угрозу обоснованность и справедливость оценки [см. 9.2.2 е)].

9.1.6 Если орган по сертификации учитывает работы, выполненные другим органом, он должен иметь соответствующие отчеты, данные и записи, подтверждающие, что результаты эквивалентны требованиям, установленным схемой сертификации, и соответствуют им.

9.1.7 В тех случаях, когда используется устный или письменный перевод, орган по сертификации должен иметь процедуры, гарантирующие, что это не повлияет на обоснованность, достоверность и справедливость оценки.

9.2 Процесс подачи заявки

9.2.1 В рамках процесса подачи заявки орган по сертификации должен предоставить описание процесса сертификации в соответствии со схемой сертификации. Как минимум, описание должно включать требования к сертификации и ее области применения, описание процесса оценки, права заявителя, обязанности сертифицированного лица и оплату.

9.2.2 Орган по сертификации должен потребовать, согласно договоренности с заявителем, заполнения заявки, которая включает, как минимум, следующее:

- a) информацию, необходимую для идентификации заявителя, такую как имя, адрес и другую информацию, требуемую схемой сертификации;
- b) заявляемую область сертификации;
- c) заявление о том, что заявитель согласен соблюдать сертификационные требования и предоставлять любую информацию, необходимую для оценки;
- d) любую дополнительную информацию, объективно демонстрирующую соответствие предварительным требованиям заявки;
- e) уведомление заявителя о возможности подать, в разумных пределах, запрос на удовлетворение специальных потребностей (см. 9.1.5).

П р и м е ч а н и е – Удовлетворение специальных потребностей может включать изменение методов оценки или ее проведения с учетом имеющихся ограниченных возможностей.

9.2.3 Орган по сертификации должен рассмотреть заявку, чтобы подтвердить, что заявитель соответствует применяемым требованиям схемы сертификации.

9.3 Процесс проведения экзамена

9.3.1 Экзамены должны быть разработаны для оценки компетентности на основе и в соответствии со схемой сертификации с использованием письменных, устных, практических, наблюдательных или других надежных и объективных способов. Структура экзамена должна обеспечивать сопоставимость результатов каждого отдельного экзамена, как по содержанию, так и по сложности, включая обоснованность решений о несдаче/сдаче экзамена. Доказательства

сопоставимости результатов должны быть доступны для обеспечения равноправия, справедливости и последовательности результатов.

9.3.2 Орган по сертификации должен иметь процедуры, обеспечивающие последовательное проведение экзаменов.

9.3.3 Критерии и условия проведения экзаменов должны быть установлены, задокументированы и контролироваться.

Примечание – Условия могут включать освещение, температуру, разделение кандидатов, шум, безопасность кандидатов, характеристики сети, ИТ-оборудование и т.д.

9.3.4 В случае если в процессе экзамена используется техническое оборудование, то оно должно быть пригодным для назначения и, при необходимости, быть откалибровано.

9.3.5 Орган по сертификации должен документировать и применять соответствующие методологию и процедуры (например, сбор и обработку статистических данных), чтобы через определенные промежутки времени подтверждать справедливость, обоснованность, достоверность и общие результаты каждого экзамена, а также исправлять все выявленные недостатки.

9.4 Решение о сертификации

9.4.1 Информация, собранная в ходе процесса сертификации, должна быть проанализирована и являться достаточной:

- a) для принятия органом по сертификации решения о сертификации;
- b) для обеспечения прослеживаемости, например, в случае получения апелляции или жалобы.

9.4.2 Решения о выдаче, поддержании, повторной сертификации, расширении, сокращении, приостановлении, возобновлении или отзыве сертификации не должны передаваться на аутсорсинг.

9.4.3 Орган по сертификации должен ограничивать свое решение о сертификации теми вопросами, которые непосредственно связаны с сертификационными требованиями.

9.4.4 Решение о сертификации должно приниматься органом по сертификации исключительно на основе информации, собранной в процессе сертификации. Сотрудник, принимающий решение о сертификации, не должен участвовать в экзаменах или подготовке кандидата.

9.4.5 Сотрудник, принимающий решения о сертификации, должен обладать компетентностью, необходимой для определения того, были ли выполнены сертификационные требования.

9.4.6 Сертификация не должна быть предоставлена до тех пор, пока не будут выполнены все сертификационные требования.

9.4.7 Орган по сертификации должен выдать сертификат всем сертифицированным лицам. Орган по сертификации должен сохранять единоличное право собственности на сертификаты. Сертификат должен быть оформлен в виде документа, карточки или другого носителя информации, утвержденным ответственным сотрудником органа по сертификации.

9.4.8 Сертификат должен содержать, как минимум, следующую информацию:

- a) имя сертифицированного лица;
- b) уникальную идентификацию;
- c) наименование и контактную информацию органа по сертификации;
- d) ссылку на схему сертификации, стандарт или другие соответствующие документы, включая дату их издания или версию, если это применимо;
- e) область сертификации, включая, если применимо, условия и ограничения;

f) дату вступления в силу сертификации и дату окончания срока ее действия.

Примечание 1 – Датой вступления в силу первичной сертификации может быть дата принятия решения о сертификации или дата после принятия решения.

Примечание 2 – Если деятельность по повторной сертификации успешно завершена до окончания срока действия уже имеющейся сертификации, дата окончания срока действия новой сертификации может быть основана на дате окончания срока действия существующей сертификации. Датой выдачи нового сертификата может быть дата принятия решения о повторной сертификации или дата после него.

9.4.9 Сертификат должен быть разработан таким образом, чтобы снизить риск подделки.

9.5 Приостановление, отзыв или сокращение области сертификации

9.5.1 Орган по сертификации должен иметь политику и документированные процедуры приостановления или отзыва сертификации, или сокращения области сертификации, в которых должны быть указаны последующие действия органа по сертификации.

9.5.2 Неспособность в течение срока, установленного органом по сертификации, устранить проблемы, повлекшие приостановление действия сертификации, влечет отзыв сертификации или сокращение области сертификации.

9.5.3 Орган по сертификации должен заключить с сертифицированным лицом имеющее юридическую силу соглашение, обеспечивающее, что в случае приостановления сертификации сертифицированное лицо воздержится от дальнейшего использования своей сертификации, пока она приостановлена.

9.5.4 Орган по сертификации должен заключить с сертифицированным лицом имеющее юридическую силу соглашение, обеспечивающее, что в случае отзыва сертификации

сертифицированное лицо прекратит использование всех ссылок на свой статус как сертифицированного лица.

9.6 Процесс повторной сертификации

9.6.1 Орган по сертификации должен иметь документированные процедуры для осуществления процесса повторной сертификации в соответствии с требованиями схемы сертификации.

9.6.2 Орган по сертификации должен обеспечить в процессе повторной сертификации подтверждение постоянной компетентности сертифицированного лица и постоянного соблюдения сертифицированным лицом текущих сертификационных требований.

9.6.3 Периодичность повторной сертификации должна соответствовать требованиям схемы сертификации. Обоснование периодичности повторной сертификации должно учитывать, где это применимо, следующее:

- a) нормативные требования;
- b) изменения в нормативных документах;
- c) изменения в соответствующих требованиях схемы сертификации;
- d) характер и развитость отрасли или сферы деятельности, в которой работает сертифицированное лицо;
- e) риски, связанные с некомпетентностью лица;
- f) текущие изменения в технологии, и требования к сертифицированным лицам;
- g) требования заинтересованных сторон;
- h) периодичность и содержание мероприятий по надзору, если требуется схемой сертификации.

9.6.4 В соответствии со схемой сертификации, повторная сертификация, проводимая органом по сертификации, должна учитывать, по крайней мере, следующее:

- a) оценку на месте;
- b) повышение квалификации;

Примечание 1 – «Повышение квалификации» может включать в себя деятельность, осуществляемую сертифицированным лицом для поддержания, совершенствования или повышения знаний и навыков, связанных с профессиональной деятельностью.

- c) организованные собеседования;
- d) подтверждение продолжающейся удовлетворительной работы и записей об опыте работы;
- e) экзамен;
- f) проверку физических способностей в отношении соответствующей компетентности.

Примечание 2 – «Физические способности» могут потребовать оценивания медицинским работником или квалифицированным специалистом по оценке физических способностей, таких как ловкость, сила и выносливость, а также технической демонстрации навыков, требуемых для сертификации.

9.6.5 Деятельность по повторной сертификации должна быть достаточной для обеспечения проведения беспристрастной оценки, для подтверждения сохраняющейся компетентности сертифицированного лица.

Примечание – Деятельность, подтверждаемая только самодекларацией сертифицированного лица, не является беспристрастной оценкой.

9.7 Использование сертификатов и знаков

9.7.1 Орган по сертификации, предоставляющий сертификационный знак, должен документально оформить условия его использования и должен надлежащим образом управлять правами на его использование и изображение.

Примечание – ИСО/МЭК 17030 содержит требования к использованию знаков третьей стороны.

9.7.2 Орган по сертификации должен потребовать, чтобы сертифицированное лицо согласилось со следующим:

- a) соблюдать требования сертификации;
- b) предъявлять претензии относительно сертификации только в отношении той области, в которой была предоставлена сертификация;
- c) не использовать сертификацию таким образом, чтобы нанести ущерб репутации органа по сертификации;
- d) не делать никаких заявлений относительно сертификации, которые орган по сертификации сочтет вводящими в заблуждение или несанкционированными;
- e) прекратить использование всех заявлений о сертификации, которые содержат какие-либо ссылки на орган по сертификации или сертификацию после приостановления или отзыва сертификации, и вернуть все сертификаты, выданные органом по сертификации;
- f) не использовать сертификат во вводящих в заблуждение целях;
- g) незамедлительно информировать орган по сертификации о вопросах, которые могут повлиять на способность сертифицированного лица продолжать выполнять сертификационные требования.

9.7.3 Орган по сертификации должен реагировать на любое неправильное использование своего сертификационного знака посредством корректирующих мер.

9.8 Апелляции на решения по сертификации

9.8.1 Орган по сертификации должен иметь документированную процедуру обращения с апелляциями, которая должна включать, по крайней мере, следующее:

- a) описание процесса получения и расследования апелляции, а также принятия решения о том, какие действия должны быть предприняты в ответ;

b) отслеживание и фиксацию апелляции, включая действия, предпринятые для ее разрешения;

c) обеспечение осуществления соответствующего действия.

9.8.2 Политики и процедуры должны обеспечивать беспристрастное и своевременное рассмотрение всех апелляций.

9.8.3 Описание процесса рассмотрения апелляций должно быть общедоступно без запроса.

9.8.4 Орган по сертификации, получая апелляцию, несет ответственность за сбор всей необходимой информации для определения обоснованности апелляции.

9.8.5 Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения, принимаемые в процессе обращения с апелляциями.

9.8.6 Решение по апелляции принимается или рассматривается и утверждается лицами, не участвующими в принятии решения, на которое подана апелляция.

9.8.7 Подача, расследование и принятие решений по апелляциям не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям в отношении лица, подавшего апелляцию.

9.8.8 Орган по сертификации должен подтвердить получение апелляции, а также предоставить лицу, подавшему апелляцию, результаты ее рассмотрения и, если применимо, отчеты о ходе её рассмотрения.

9.8.9 Орган по сертификации должен официально уведомить лицо, подавшее апелляцию, о завершении процесса рассмотрения апелляций.

9.9 Жалобы

9.9.1 Орган по сертификации должен иметь документированную процедуру обращения с жалобами, которая должна включать, по крайней мере, следующее:

а) описание процесса получения, оценки обоснованности и расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие действия должны быть предприняты в ответ;

б) отслеживание и фиксацию жалобы, включая действия, предпринятые для ее разрешения;

с) обеспечение осуществления соответствующего действия.

Процедуры должны обеспечивать справедливое и равноправное отношение органа по сертификации ко всем сторонам.

9.9.2 Политики и процедуры должны обеспечивать конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех жалоб.

9.9.3 Описание процесса обращения с жалобами должно быть общедоступно без запроса.

9.9.4 Орган по сертификации, получая жалобу, несет ответственность за сбор всей необходимой информации для определения обоснованности жалобы.

9.9.5 После получения жалобы орган по сертификации должен подтвердить, что жалоба относится к его деятельности по сертификации, и в случае подтверждения, должен разрешить жалобу.

9.9.6 Орган по сертификации должен своевременно информировать сертифицированное лицо о любой обоснованной жалобе.

9.9.7 Процесс обращения с жалобами должен подпадать под требования конфиденциальности в отношении предъявителя жалобы и предмета жалобы.

9.9.8 Решение по жалобе принимается или рассматривается и утверждается лицами, не имеющими отношения к предмету жалобы. Если ресурсы не позволяют этого, то любой альтернативный подход не должен ставить под угрозу беспристрастность.

9.9.9 Расследование и разрешение жалоб не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям.

9.9.10 Во всех случаях когда это возможно, орган по сертификации должен подтвердить получение жалобы и предоставить предъявителю жалобы результаты и, если применимо, отчеты о ходе её рассмотрения.

9.9.11 Орган по сертификации должен официально уведомить предъявителя жалобы о завершении процесса рассмотрения жалоб.

10 Требования к системе менеджмента

10.1 Общие положения

10.1.1 Орган по сертификации должен разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента для обеспечения и демонстрации последовательного выполнения требований настоящего стандарта.

10.1.2 Система менеджмента органа по сертификации должна включать, по крайней мере, следующее:

- политики и обязанности (10.2);
- анализ со стороны руководства (10.3);
- внутренние аудиты (10.4);
- корректирующие действия (10.5);
- действия, связанные с рисками и возможностями (10.6);
- документированную информацию (10.7).

10.1.3 Орган по сертификации может соответствовать требованиям пункта 10.1.2 путем создания, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества (например, в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001). Такая система менеджмента качества должна поддерживать и демонстрировать последовательное выполнение требований настоящего стандарта.

10.2 Политики и обязательства

10.2.1 Высшее руководство органа по сертификации должно разработать и задокументировать политики и цели своей деятельности.

10.2.2 Высшее руководство должно предоставить доказательства своей приверженности разработке, внедрению и поддержанию в рабочем состоянии системы менеджмента в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Высшее руководство должно обеспечить, чтобы политики и цели были понятны, внедрены и поддерживались на всех уровнях организации органа по сертификации.

10.2.3 Высшее руководство органа по сертификации должно назначить из числа руководства, лицо, которое независимо от других обязанностей, должно обладать ответственностью и полномочиями, включающими в себя:

- a) обеспечение того, чтобы процессы и процедуры, необходимые для системы менеджмента, были разработаны, внедрены и поддерживались в рабочем состоянии;
- b) отчетность перед высшим руководством о функционировании системы менеджмента и любых потребностях в улучшении.

10.3 Анализ со стороны руководства

10.3.1 Общие положения

Высшее руководство органа по сертификации должно с запланированной периодичностью анализировать свою систему менеджмента для того, чтобы обеспечить ее постоянную пригодность, адекватность и эффективность, включая заявленные политики и цели, связанные с выполнением требований настоящего стандарта. Такой анализ должен проводиться не реже одного раза в год, и должен быть задокументирован.

10.3.2 Анализ входных данных

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

- a) результатам внутренних и внешних аудитов (например, оценка органом по аккредитации);
- b) обратной связи от заявителей, кандидатов, сертифицированных лиц и заинтересованных сторон, касающейся выполнения требований настоящего стандарта;
- c) действий по обеспечению беспристрастности;
- d) статусу действий, связанных с рисками и возможностями;
- e) последующим действиям по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- f) достижению целей;
- g) изменениями, которые могут повлиять на систему менеджмента;
- h) апелляциям и жалобам.

10.3.3 Анализ выходных данных

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать, как минимум, решения и действия, связанные со следующим:

- a) повышением результативности системы менеджмента и ее процессов;
- b) улучшением услуг по сертификации, связанным с выполнением требований настоящего стандарта;
- c) потребностями в ресурсах.

10.4 Внутренние аудиты

10.4.1 Орган по сертификации должен проводить внутренний аудит, чтобы определить, соответствует ли он требованиям настоящего стандарта, и убедиться в том, что система менеджмента эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Примечание – ИСО 19011 содержит руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

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

10.4.3 Внутренние аудиты должны проводиться не реже одного раза в год. Частота внутренних аудитов может быть сокращена, если орган по сертификации продемонстрирует, что его система менеджмента продолжает эффективно реализовываться в соответствии с настоящим стандартом и доказала стабильность.

10.4.4 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы:

- a) внутренние аудиты проводились компетентными сотрудниками, хорошо осведомленными о процессе сертификации, аудите и требованиях настоящего стандарта;
- b) аудиторы не проверяли свою собственную работу;
- c) сотрудники, ответственные за проверяемую область, информировались о результатах аудита;
- d) любые действия, вытекающие из внутренних аудитов, предпринимаются своевременно и надлежащим образом;
- e) выявлялись любые возможности для улучшения.

10.5 Корректирующие действия

Орган по сертификации должен выявлять несоответствия в своей деятельности и устранять их. Орган по сертификации также, при необходимости, должен предпринимать действия по устранению причин несоответствий с целью предотвращения их повторения. Корректирующие действия должны соответствовать последствиям возникших проблем. Орган по сертификации должен установить требования к следующему:

- a) выявлению несоответствий;
- b) определению причин(ы) несоответствия;

- c) устранению несоответствий;
- d) оценке необходимости действий, обеспечивающих, чтобы несоответствия не повторялись и не возникали в других местах.;
- e) своевременному определению и осуществлению необходимых действий;
- f) записям результатов предпринятых действий;
- g) анализу результативности корректирующих действий.

10.6 Действия, связанные с рисками и возможностями

10.6.1 Орган по сертификации должен учитывать риски и возможности, связанные с деятельностью по сертификации, для того чтобы:

- a) обеспечить уверенность в том, что система менеджмента достигает намеченных результатов;
- b) расширять возможности для достижения целей органа по сертификации;
- c) предотвращать или минимизировать нежелательные воздействия и возможные несоответствия в деятельности по сертификации;
- d) выявлять возможные несоответствия и их причины;
- e) добиваться улучшения.

10.6.2 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы действия:

- a) планировались и предпринимались в отношении рисков и возможностей;
- b) были интегрированы в его систему менеджмента;
- c) оценивались на предмет их результативности.

Примечание – Хотя в настоящем стандарте требуется, чтобы орган по сертификации планировал действия, связанные с рисками и возможностями, официальные методы управления рисками или документально оформленный процесс управления рисками не требуются. Органы по сертификации могут решить, следует ли разрабатывать более обширную методологию управления рисками,

чем это требуется в настоящем стандарте (например, путем применения других руководящих документов или стандартов, таких как ISO 31000 и IEC 31010).

10.6.3 Действия, связанные с рисками и возможностями, должны быть пропорциональны их потенциальному воздействию на деятельность по сертификации.

Примечание – Варианты устранения рисков могут включать выявление и предотвращение угроз, принятие риска с целью реализации возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска или сохранение риска путем принятия взвешенного решения.

10.7 Документированная информация

10.7.1 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы система менеджмента была доступна для всех соответствующих сотрудников.

10.7.2 Орган по сертификации должен управлять документами (внутренними и внешними), которые относятся к выполнению требований настоящего стандарта. Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы:

- a) документы до их выпуска были проверены уполномоченными сотрудниками на предмет их соответствия;
- b) документы периодически пересматривались и обновлялись по мере необходимости;
- c) изменения и текущий статус пересмотра документов были идентифицированы;
- d) соответствующие версии применимых документов были доступны в местах их использования и, при необходимости, их распространение контролировалось;
- e) документы имели уникальную идентификацию;
- f) непреднамеренное использование устаревших документов было предотвращено, и к ним была применена соответствующая идентификация, в случаях когда они сохраняются для каких-либо целей.

Примечание – Документированной информацией могут быть документы или записи в любой форме или на любом типе носителя.

10.7.3 Орган по сертификации должен управлять идентификацией, хранением, защитой, поиском, сроками хранения и уничтожением своих записей, связанных с выполнением требований настоящего стандарта.

10.7.4 Орган по сертификации должен хранить записи в течение периода, соответствующего его договорным и юридическим обязательствам. Доступ к этим записям должен осуществляться в соответствии с условиями конфиденциальности.

Примечание – Требования, относящиеся к записям о заявителях, кандидатах и сертифицированных лицах, см. также в разделе 7.1.

Приложение А
(справочное)

Принципы сертификации персонала

А.1 Общие положения

А.1.1 Настоящий стандарт не содержит конкретных требований для всех ситуаций, которые могут возникнуть. Данные принципы следует применять в качестве руководства для принятия решений в непредвиденных ситуациях. Принципы не являются требованиями.

А.1.2 Общей целью сертификации персонала является признание компетентности физического лица для выполнения задачи или работы.

А.1.3 Орган по сертификации несет ответственность за обеспечение того, чтобы сертификацию получали только те лица, которые продемонстрировали свою компетентность.

А.1.4 Ценность сертификации персонала обеспечивается благодаря доверию и признанию со стороны общества. Общественное доверие основывается на справедливой, обоснованной и достоверной оценке компетентности третьей стороной, подтверждаемой через определенные промежутки времени.

А.1.5 Орган по сертификации должен действовать ответственно, чтобы обеспечить уверенность заинтересованных сторон в своей компетентности, беспристрастности и добросовестности.

А.2 Беспристрастность

А.2.1 Сертификация персонала должна быть основана на объективных доказательствах, полученных органом по сертификации в результате справедливой, обоснованной и достоверной оценки, и не подвергаться влиянию других заинтересованных лиц или других сторон.

А.2.2 Органам по сертификации и их сотрудникам необходимо быть беспристрастными и восприниматься таковыми, чтобы вызывать доверие к их деятельности и ее результатам.

А.2.3 Угрозы беспристрастности включают, но не ограничиваются, следующим:

а) угрозы личной заинтересованности: угрозы, исходящие от лица или органа, действующих в своих собственных интересах, чтобы извлечь собственную выгоду;

б) субъективные угрозы: угрозы, возникающие, когда личная предвзятость преобладает над объективными доказательствами;

с) угрозы близкого знакомства: угрозы, возникающие из-за того, что лицо знакомо с другим лицом или доверяет ему, например, у экзаментора или сотрудника органа по сертификации складываются отношения с кандидатом, которые влияют на способность выносить объективное суждение;

d) угрозы запугивания: угрозы, которые мешают органу по сертификации или его сотрудникам действовать объективно из-за страха перед кандидатом или другой заинтересованной стороной;

е) финансовые угрозы: источник дохода органа по сертификации может быть угрозой для беспристрастности.

A.3 Компетентность

Компетентность сотрудников органа по сертификации необходима для проведения сертификации персонала, что обеспечивает доверие.

A.4 Конфиденциальность и открытость

Соблюдение баланса между конфиденциальностью и открытостью влияет на доверие заинтересованных сторон и их восприятие ценности деятельности по сертификации.

A.5 Реагирование на жалобы и апелляции

Эффективное разрешение жалоб и апелляций является важным средством защиты органа по сертификации и заинтересованных сторон от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения.

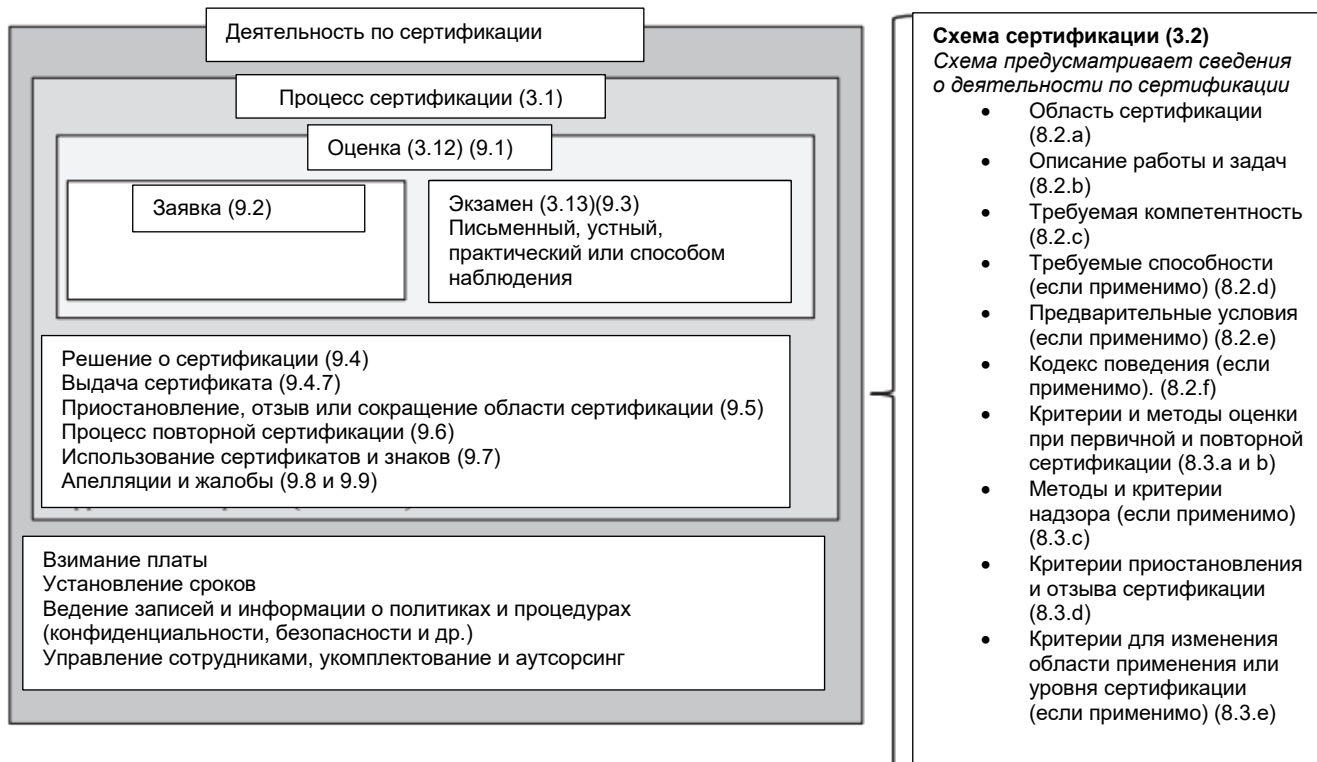
A.6 Ответственность

Орган по сертификации несет ответственность за получение достаточных объективных доказательств, на которых основывается решение о сертификации.

Приложение В
(справочное)

Взаимосвязь между деятельностью по сертификации

На рисунке В.1 наглядно представлена взаимосвязь между несколькими действиями, описанными в настоящем стандарте.



Р и с у н о к В.1 - Взаимосвязь между деятельностью по сертификации

Приложение ДА

(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов
национальным стандартам

Т а б л и ц а ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 17000:2020	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2022 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»
П р и м е ч а н и е – В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT – идентичные стандарты.		

Библиография

- | | | |
|-----|---------------|--|
| [1] | ISO 9001 | Quality management systems — Requirements
(Системы менеджмента качества —
Требования) |
| [2] | ISO 19011 | Guidelines for auditing management systems
(Руководящие указания по проведению аудита
систем менеджмента) |
| [3] | ISO 17030 | Conformity assessment — General requirements
for third-party marks of conformity (Оценка
соответствия — Общие требования к знакам
соответствия, выдаваемым третьей стороной) |
| [4] | ISO/IEC 42105 | Information technology — Artificial intelligence —
Guidance for human oversight of AI systems
(Информационные технологии —
Искусственный интеллект — Руководство по
контролю человека
за системами искусственного интеллекта) |
| [5] | ISO 31000 | Risk management — Guidelines (Менеджмент
риска — Принципы и руководство) |
| [6] | IEC 31010 | Risk management — Risk assessment techniques
(Надежность в технике — Методы оценки
риска) |

Ключевые слова: оценка соответствия, сертификация, персонал, схема сертификации, область сертификации, сертификат, орган по сертификации персонала, знак сертификации, компетентность, наблюдатель, сертифицированное лицо, беспристрастность, искусственный интеллект, повторная сертификация, решение по сертификации
