



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**  
**Система аккредитации Республики Казахстан**

**Оценка соответствия**

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ  
К ОРГАНАМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА**

**СТ РК ISO/IEC 17024-2012**

*ISO/IEC 17024:2012 Conformity assessment – general requirements for bodies  
operating certification of persons (IDT)*

**Издание официальное**

**Комитет технического регулирования и метрологии  
Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан  
(Госстандарт)**

**Астана**

ИИН: К21126401364

№ счета на оплату: 14913

Дата выдачи: 31.03.2014

Ф.И.О.: Айнура Сагдаска  
Выдан документ РГП «Казхстанский институт стандартизации и сертификации»

# СТ РК ИСО/МЭК 17024-2012

## Предисловие

**1 ПОДГОТОВЛЕН И ВНЕСЕН** республиканским государственным предприятием «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» и товариществом с ограниченной ответственностью «Национальный центр аккредитации» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан.

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан от 19 ноября 2012 года № 548-од

**3 Настоящий стандарт идентичен** международному стандарту *ISO/IEC 17024:2012 Conformity assessment – general requirements for bodies operating certification of persons* (Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации персонала).

Международный стандарт разработан Комитетом по оценке соответствия CASCO Международной организации по стандартизации (ISO).

Перевод с английского языка (en).

Международный стандарт, на основе которого разработан национальный стандарт и на которые даются ссылки, имеются в Едином государственном фонде нормативных документов.

Степень соответствия (IDT).

**4 СРОК ПЕРВОЙ ПРОВЕРКИ  
ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ**

**2019 год  
5 лет**

**5 Введен взамен** СТ РК 1349-2005 «Управление трудовыми ресурсами. Органы по подтверждению соответствия персонала. Требования» и СТ РК 7.27-2010 «Оценка соответствия. Руководство по применению ISO/IEC 17024-3003».

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

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан.

II

ИИИ: 821126401360  
№ счета на оплату: 149003

Дата издания: 31.03.2014

Ф.И.О.: Айнура Сапаева  
Выдан документ: ИП - Казахстанский институт стандартизации и сертификации

Содержание

	Введение	IV
1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины и определения	2
4	Общие требования	4
5	Структурные требования	6
6	Требования к ресурсам	7
7	Записи и требования к информации	10
8	Схемы сертификации	12
9	Требования к процессу сертификации	13
10	Требования к системе менеджмента	19
	Приложение А (информационное) Принципы для органов по сертификации персонала и их деятельности по сертификации	24
	Библиография	26

ИИИИ: КЭ11 26-011 360  
 № счета на оплату: 149013

Дата выдачи: 31.03.2014

Ф.И.О.: Айнура Сагдиева  
 Выдан документ РПТ – Казахстанский институт стандартизации и сертификации

# СТ РК ИСО/МЭК 17024-2012

## Введение

Настоящий стандарт разработан с целью достижения и продвижения общепринятого ориентира для организаций по сертификации персонала. Целью сертификации персонала является обеспечение гарантии соответствия специалиста требованиям сертификационной схемы. Уверенность в соответствующих сертификационных схемах достигается путем общепринятого процесса оценки и периодической повторной оценки компетентности сертифицированных лиц.

Однако следует различать ситуации, в которых необходим процесс сертификации персонала и в которых уместны другие формы и определения квалификации. Развитие новых сертификационных схем, как реакция на рост технологических инноваций и роста специализации персонала, может компенсировать различия в образовании и подготовке и, таким образом, способствовать развитию мирового рынка занятости.

В отличие от других органов по оценке соответствия, таких как органы по сертификации систем менеджмента, одной из функций органа по сертификации персонала является проведение экзамена, используя объективные критерии компетенции и оценки. Несмотря на то, что подобный экзамен, хорошо спланированный и организованный органом по сертификации, может служить гарантией беспристрастности действий и снизить риск конфликта интересов, в настоящий стандарт были включены альтернативные требования.

Так или иначе, настоящий стандарт может служить основой для органов по сертификации и их сертификационных схем с целью продвижения их принятия на национальном уровне. Только гармонизация системы развития и поддержания сертификационных схем для персонала может обеспечить среду для взаимного признания и международного обмена специалистами.

Настоящий стандарт определяет требования, которые гарантируют, что сертификационные схемы органов по сертификации персонала функционируют надежно и последовательно. Требования настоящего стандарта считаются основными требованиями к органам по сертификации персонала. Сертификация может производиться только при наличии сертификационной схемы. Сертификационная схема должна быть разработана чтобы дополнять требования, включенные в настоящий стандарт, а также включать те требования, которые необходимы для рынка, или требования, выставленные правительством.

Настоящий стандарт может использоваться национальным органом по аккредитации, владельцами схем и другими лицами в качестве документа, устанавливающего критерии для аккредитации, экспертной оценки и назначения правительственными органами.

В настоящем стандарте используются следующие вербальные формы:  
- «должен» означает требование;

## СТ РК ИСО/МЭК 17024-2012

- «следует» означает рекомендации
- «имеет право» означает разрешение;
- «может» означает способность или возможность.

Более подробная информация предоставлена в Директивах ИСО/МЭК,  
Часть 2.

# СТ РК ИСО/МЭК 17024-2012

ИИН: 82126401360

№ счета на оплату: 14903

Дата выдачи: 31.03.2014

Ф.И.О.: Абура Сагасва  
Выдан документ РПТ - Казахстанский институт стандартизации и сертификации

VI

**СТ РК ISO/IEC 17024-2012**

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**Оценка соответствия**

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ  
ПЕРСОНАЛА**

**Дата введения 2014-01-01**

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает принципы и требования к органу, сертифицирующему персонал по определенным требованиям, включая развитие и поддержку схем сертификации для персонала.

**ПРИМЕЧАНИЕ** В настоящем стандарте термин «орган по сертификации» используется вместо полной формы «орган по сертификации персонала», и термин «сертификационная схема» используется вместо полной формы «схема сертификации для персонала».

**2 Нормативные ссылки**

Для применения настоящего стандарта обязательно необходимы следующие ссылочные документы. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного документа, для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного документа (включая все его изменения):

СТ РК 1.9-2007 Государственная система Республики Казахстан. Порядок применения международных, региональных и национальных стандартов иностранных государств, других нормативных документов по стандартизации в Республике Казахстан.

ISO 9001:2008<sup>\*</sup> Quality management systems – Requirements (Система менеджмента качества. Требования).

ISO/IEC 17000:2004<sup>\*</sup> Conformity assessment – Vocabulary and general principles (Оценка соответствия. Словарь и общие принципы).

ISO 19011:2002<sup>\*</sup> Guidelines for quality and/or e Environmental management systems auditing (Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды).

**ПРИМЕЧАНИЕ** При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по ежегодно издаваемому информационному указателю «Нормативные документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

<sup>\*</sup> Применяется в соответствии с СТ РК 1.9.

**Издание официальное**

1

ИИН: К21126401360  
№ счета на оплату: 14903

Дата выхода: 31.03.2014

Ф.И.О.: Айнура Сатпаска  
Выдан документ РПТ – Классификация институтов стандартизации и сертификации.

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

### 3 Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения по ISO/IEC 17000, а также следующие термины с соответствующими определениями.

**3.1 Сертификационный процесс (certification process):** Вся деятельность, в процессе которой орган по сертификации устанавливает, что данное лицо соответствует определенным **требованиям сертификации** (см. 3.3), включая подачу заявки, оценку, решение по сертификации, повторную сертификацию и использование **сертификатов** (см. 3.5) и логотипов/знаков.

**3.2 Сертификационная схема (certification scheme):** **Компетенция** (см. 3.6) и другие требования, относящиеся к определенным категориям специалистов.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Для ознакомления с требованиями, смотрите пункты см. 8.3 и 8.4.

**3.3 Сертификационные требования (certification requirements):** Набор установленных требований, включая требования схемы, которые должны быть выполнены в целях установления или поддержания сертификации.

**3.4 Владелец схемы (scheme owner):** Организация, которая несет ответственность за разработку и ведение **сертификационной схемы** (см. 3.2).

**ПРИМЕЧАНИЕ** Такой организацией может являться орган по сертификации, правительственный орган и т.п.

**3.5 Сертификат (certificate):** Документ, выдаваемый органом по сертификации согласно положениям настоящего стандарта, указывающий, что специалист выполнил **сертификационные требования** (см. 3.3).

**ПРИМЕЧАНИЕ** См. 9.4.7.

**3.6 Компетентность (competence):** Способность применения знаний и навыков для достижения намеченных результатов.

**3.7 Квалификация (qualification):** Доказательство личных свойств, образования, подготовки и/или трудового опыта на соответствие установленным требованиям.

**3.8 Оценка (assessment):** Процесс оценивания выполнения кандидатом требований **сертификационной схемы** (см. 3.2).

**3.9 Экзамен (examination):** Процедура, являющаяся частью оценки (см. 3.8), определяющая **компетентность** (см. 3.6) кандидата (см. 3.14) одним или несколькими способами, такими как письменным, устным, практическим или посредством наблюдения, как это определено в **сертификационной схеме** (см. 3.2)



## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

**3.10 Экзаменатор (examiner):** Лицо, компетентное проводить и оценивать экзамен (см. 3.9), требующий профессионального суждения.

**3.11 Наблюдатель (invigilator):** Лицо, уполномоченное органом по сертификации управлять или наблюдать за проведением экзамена (см. 3.9), но не оценивать компетентность (см. 3.6) кандидата (см. 3.14).

**ПРИМЕЧАНИЕ** Другие термины в значении наблюдателя - инспектор, администратор, супервайзер.

**3.12 Персонал (personnel):** Штатные и привлекаемые специалисты органа по сертификации, осуществляющие деятельность по сертификации.

**ПРИМЕЧАНИЕ** В их число могут входить члены комитета и добровольцы.

**3.13 Заявитель (applicant):** Лицо, подавшее заявку на получение допуска в сертификационный процесс (см. 3.1).

**3.14 Кандидат (candidate):** Заявитель (см. 3.13), который выполнил определенные предварительные условия и допущен к участию в сертификационном процессе (см. 3.1).

**3.15 Беспристрастность (impartiality):** Наличие объективности.

**ПРИМЕЧАНИЕ 1** Объективность означает отсутствие конфликта интересов или его разрешение с целью не оказывать негативное влияние на последующую деятельность органа по сертификации.

**ПРИМЕЧАНИЕ 2** Другими терминами, которые являются полезными при передаче элемента непристрастности являются: независимость, свобода от конфликта интересов, свобода от предвзятости, отсутствие предубеждений, нейтральность, открытость, непредубежденность, баланс.

**3.16 Справедливость (fairness):** Равные возможности для достижения цели, предоставленные каждому кандидату (см. 3.14) в сертификационном процессе (см. 3.1).

**3.17 Достоверность (validity):** Доказательство, что оценка (см. 3.8) измеряет то, что предписано сертификационной схемой (см. 3.2).

**ПРИМЕЧАНИЕ** В Международном стандарте достоверность также используется в форме прилагательного «достоверный».

**3.18 Надежность (reliability):** Критерий соответствия результатов экзамена месту и времени проведения экзамена (см. 3.9), различным формам экзамена (см. 3.9) и экзаменаторам (см. 3.10)

**3.19 Апелляция (appeal):** Прошение заявителя (см. 3.13), кандидата (см. 3.14) или сертифицированного лица о пересмотре любого решения, принятого органом по сертификации относительно его/ее желаемого сертификационного статуса.

**3.20 Жалоба (complaint):** Выражение неудовлетворенности, в отличие от

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

апелляции (см. 3.19), со стороны физического лица или организации в адрес органа по сертификации, в отношении действий органа или его сотрудника, с ожиданием ответной реакции.

ПРИМЕЧАНИЕ Поправка ISO/IEC17000:2004, определение 6.5.

**3.21 Заинтересованная сторона (interested party):** Лицо, группа или организация, интересы которых затрагиваются действиями сертифицированного лица или органа по сертификации.

ПРИМЕРЫ Сертифицированное лицо; пользователь услуг сертифицированного лица; работодатель сертифицированного лица; потребитель; правительственный орган.

**3.22 Наблюдение (surveillance):** Периодический контроль работы сертифицированного лица с целью обеспечения постоянного соответствия сертификационной схеме.

## 4 Общие требования

### 4.1 Правовые вопросы

Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или его частью, несущим юридическую ответственность за сертификационную деятельность. Государственный орган по сертификации считается юридическим лицом вследствие его статуса, наделенного правительством.

### 4.2 Ответственность за принятие решений по сертификации

Орган по сертификации должен нести ответственность и сохранять полномочия, без права делегирования, за решения о выдаче, сохранении, ресертификации, расширении и сокращении области, приостановке и отзыве сертификации.

### 4.3 Управление беспристрастностью

**4.3.1** Орган по сертификации должен документировать свою структуру, политики и процедуры с целью управления беспристрастностью и для того, чтобы деятельность по сертификации осуществлялась беспристрастно.

Орган по сертификации должен иметь обязательства по беспристрастности на уровне высшего руководства.

Орган по сертификации должен предоставить общедоступное заявление в доказательство того, что он понимает важность беспристрастности при осуществлении своей деятельности по сертификации, управлении конфликтом интересов, и гарантирует объективность своей деятельности по сертификации.

**4.3.2** Орган по сертификации должен действовать беспристрастно в

отношении всех заявителей, кандидатов и сертифицированных лиц.

4.3.3 Политика и процедуры по сертификации персонала должны быть справедливыми для всех заявителей, кандидатов и сертифицированных лиц.

4.3.4 Сертификация не должна ограничиваться на основании несвоевременной оплаты или других ограничивающих условий, таких как членство в ассоциации или группе.

Орган по сертификации не должен использовать процедуры для создания препятствий к доступу заявителям или кандидатам.

4.3.5 Орган по сертификации должен нести ответственность за беспристрастность своих действий по сертификации и не должен позволять коммерческим, финансовым или другим интересам оказывать давление на беспристрастность.

4.3.6 Орган по сертификации должен постоянно распознавать имеющуюся угрозу соблюдения беспристрастности. Данные угрозы могут возникать в результате его деятельности, деятельности связанных органов, взаимоотношений с ними или взаимоотношений с персоналом. Однако подобные отношения не всегда представляют угрозу беспристрастности для органа по сертификации.

**ПРИМЕЧАНИЕ 1** Отношения, представляющие угрозу беспристрастности органа по сертификации, могут основываться на правах собственности, руководстве, правлении, персонале, коллективно используемых ресурсах, финансах, договорах, маркетинге (включая брэндинг) и выплатах комиссионных вознаграждений по продажам *или других* мотивирующих факторов при рассмотрении новых заявителей, и т.д.

**ПРИМЕЧАНИЕ 2** Угроза беспристрастности может быть либо действительной, либо очевидной.

**ПРИМЕЧАНИЕ 3** Под связанным органом понимается орган, который связан с органом по сертификации путем совместного владения, полностью или частично, при наличии общих членов в совете директоров, договорных отношений, общих названий, персонала, неофициальной договоренности или других средств, предполагающих наличие личной заинтересованности связанного органа в любом решении в отношении сертификации, или имеющий потенциальную возможность повлиять на процесс.

4.3.7 Орган по сертификации должен анализировать, документировать и исключить либо минимизировать потенциальный конфликт интересов, который может возникнуть в результате его деятельности по сертификации. Орган по сертификации должен вести документацию и быть в состоянии продемонстрировать способы борьбы и управления возникающими угрозами.

Должны учитываться все потенциальные источники возникновения конфликта интересов, будь то конфликты, возникающие внутри органа по сертификации, такие как распределение ответственности среди персонала, либо возникающие в результате действий других лиц, органов и организаций.

4.3.8 Деятельность по сертификации должна структурироваться и управляться таким образом, чтобы сохранялась беспристрастность. Сбалансированное привлечение заинтересованных сторон также учитывается

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

(см. определение 3.21).

### 4.4 Финансы и ответственность

Орган по сертификации должен располагать финансовыми ресурсами, необходимыми для функционирования сертификационного процесса, и механизмами (например, страховка или резервы), чтобы покрывать связанные с ним обязательства.

## 5 Структурные требования

### 5.1 Управленческая и организационная структура

5.1.1 Структура и управление деятельностью органа по сертификации должны обеспечивать беспристрастность.

5.1.2 Орган по сертификации должен вести соответствующую документацию в отношении своей организационной структуры, с описанием обязанностей, ответственности и полномочий руководства, персонала, участвующего в сертификации, и любого комитета.

Если орган по сертификации представляет определенную часть юридического лица, документация организационной структуры должна включать порядок подчинения и отношения с другими сторонами внутри юридического лица.

Должны быть определены сторона/стороны или лица, ответственные за:

- a) политику и процедуры, относящиеся к работе органа по сертификации;
- b) исполнение политики и процедур;
- c) финансы органа по сертификации;
- d) ресурсы для осуществления сертификационной деятельности;
- e) разработку и ведение сертификационных схем;
- f) оценочную деятельность;
- g) решения по сертификации, включая выдачу, сохранение, ресертификацию, расширение и сокращение области, приостановку и отзыв сертификации;
- h) договорные обязательства.

### 5.2 Структура органа по сертификации в отношении обучения

5.2.1 Успешное завершение утвержденного курса обучения может стать особым требованием сертификационной схемы (см. 8.3), но признание/утверждение обучающих курсов органом по сертификации не должно компрометировать беспристрастность или снижать сертификационные и оценочные требования.

5.2.2 Орган по сертификации должен предоставить информацию относительно требований к образованию и обучению, если они являются необходимым условием для получения сертификации.

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

Однако орган по сертификации не должен заявлять или подразумевать, что сертификация будет проще, легче или менее дорогой, если будут использованы указанные услуги по обучению.

5.2.3 Предложение прохождения обучения и сертификации лицам внутри одного юридического лица является угрозой беспристрастности.

Орган по сертификации, являющийся частью юридического лица, предлагающего обучение, должен:

а) определять и документировать потенциальные угрозы беспристрастности на постоянной основе: орган должен иметь документированные процессы для того, чтобы продемонстрировать, как он устраняет или сокращает эти угрозы;

б) показать, что все процессы, выполняемые органом по сертификации, не зависят от обучения, с целью обеспечения конфиденциальности, информационной безопасности и беспристрастности;

в) не создавать впечатления, что использование обеих услуг предоставит заявителю преимущество;

г) не требовать от кандидата прохождения курсов обучения, организованных органом по сертификации, в качестве эксклюзивного требования, при наличии альтернативных курсов с аналогичными результатами;

е) обеспечить, чтобы персонал, обучавший определенного кандидата, не выступал в качестве экзаменаторов кандидатов в течение 2 (двух) лет после завершения обучения: данный период может быть сокращен, если орган по сертификации продемонстрирует отсутствие обстоятельств, компрометирующих беспристрастность.

## 6 Требования к ресурсам

### 6.1 Общие требования к персоналу

6.1.1 Орган по сертификации должен управлять и нести ответственность за работу персонала, участвующего в сертификационном процессе.

6.1.2 Орган по сертификации должен обладать достаточным персоналом с необходимой компетентностью для выполнения функций по сертификации соответственно типу, диапазону и объему выполняемых работ.

Орган по сертификации должен определить требования компетентности для персонала, участвующего в сертификационном процессе. Персонал должен обладать компетенцией для выполнения определенных заданий и нести ответственность за них.

6.1.3 Орган по сертификации должен предоставить персоналу четко документированные инструкции, определяющие их ответственность и обязанности. Персонал должен быть ознакомлен с обновленными версиями инструкций.

6.1.4 Орган по сертификации должен вести актуальный кадровый учет,

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

включая соответствующую информацию, например, квалификация, профессиональная подготовка, обучение, опыт, профессиональный статус, компетентность и известные конфликты интересов.

6.1.5 Сотрудники, действующие в интересах органа по сертификации, должны соблюдать конфиденциальность информации, полученной или собранной в ходе осуществления деятельности органа по сертификации, за исключением случаев, предусмотренных в законодательстве, или при наличии разрешения заявителя, кандидата или сертифицированного лица.

6.1.6 Орган по сертификации должен требовать от сотрудников подписание документов, в которых они обязуются выполнять правила, определенные органом по сертификации, включая вопросы конфиденциальности, беспристрастности и конфликта интересов.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Другие методы, включая электронную подпись, если это приемлемо и разрешено законом.

6.1.8 Если орган по сертификации проводит сертификацию своего сотрудника, необходимо соблюдение процедур для гарантии беспристрастности.

## 6.2 Персонал, участвующий в сертификационном процессе

### 6.2.1 Общие положения

По требованию органа по сертификации персонал должен информировать о случаях возникновения потенциального конфликта интересов с кем-либо из кандидатов.

### 6.2.2 Требования к экзаменаторам

6.2.2.1 Экзаменаторы должны соответствовать требованиям органа по сертификации.

Процесс отбора должен гарантировать, что экзаменаторы:

- a) знают соответствующую сертификационную схему;
- b) могут применять экзаменационные процедуры и документы;
- c) имеют соответствующую компетентность в экзаменуемой области;
- d) владеют устной и письменной формами языка, на котором проходит экзамен; в случаях, когда используется переводчик, орган по сертификации должен иметь процедуры, обеспечивающие и гарантирующие, что данные обстоятельства не влияют на достоверность экзамена;
- e) установили известные конфликты интересов для обеспечения беспристрастности суждений.

6.2.2.2 Орган по сертификации должен контролировать работу экзаменаторов и следить за надежностью их суждений.

При обнаружении несоответствий, необходимы корректирующие действия.

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

**ПРИМЕЧАНИЕ** Процедура контроля над экзаменаторами может включать наблюдение на месте, просмотр отчетов, обратную связь с кандидатами.

6.2.2.3 Если экзаменатор имеет потенциальный конфликт интересов при проведении экзамена кандидата, орган по сертификации предпринимает все меры для обеспечения конфиденциальности и беспристрастности процесса. Данные меры должны документироваться.

### 6.2.3 Требования к другому персоналу, участвующему в оценке

6.2.3.1 Орган по сертификации должен иметь документированное описание ответственности и квалификации других сотрудников, участвующих в процессе оценки (например, наблюдатели).

6.2.3.2 Если персонал, участвующий в оценке, имеет потенциальный конфликт интересов при проведении экзамена кандидата, орган по сертификации предпринимает все меры для обеспечения конфиденциальности и беспристрастности процесса. Данные меры должны быть документированы.

## 6.3 Аутсорсинг

6.3.1 Орган по сертификации должен заключить имеющий юридическую силу договор, учитывающий все моменты, включая конфиденциальность и конфликт интересов, с каждой привлекаемой стороной, предоставляющей услуги в рамках сертификационного процесса.

**ПРИМЕЧАНИЕ** В тексте настоящего стандарта, термины «аутсорсинг» и «субподряд» являются синонимами.

6.3.2 Если орган по сертификации передает на аутсорсинг выполнение работ, связанных с сертификацией, то он должен:

- a) нести полную ответственность за работу, переданную на аутсорсинг;
- b) убедиться, что орган, осуществляющий работу, переданную на аутсорсинг, является компетентным и соответствует всем требованиям настоящего стандарта;
- c) оценивать и контролировать работу органов, выполняющих переданные на аутсорсинг работы, в соответствии с документированными процедурами;
- d) вести записи, показывающие, что субподрядные организации, соответствуют всем требованиям, имеющим отношение к аутсорсингу.;
- e) вести перечень организаций, выполняющих работы на условиях аутсорсинга.

## 6.4 Другие ресурсы

Орган по сертификации должен использовать надлежащие офисные помещения, включая места для проведения экзаменов, оборудование и

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

ресурсы для осуществления сертификационной деятельности.

### 7 Записи и требования к информации

#### 7.1 Регистрация заявителей, кандидатов и сертифицированных лиц

7.1.1 Орган по сертификации должен вести систему записей. Эти записи должны соответствовать нормам, включающим методы и средства для подтверждения статуса сертифицированного лица.

Записи должны демонстрировать, что сертификационный процесс выполняется эффективно, в частности относительно применения форм, отчетов по оценке (включающих экзаменационные записи) и других документов по предоставлению, поддержанию, ресертификации, расширению и сокращению области, приостановке и отзыву сертификации.

7.1.2 Записи должны быть идентифицированы, управляться и уничтожаться таким образом, чтобы гарантировать целостность процесса и конфиденциальность информации.

Записи должны храниться в течение соответствующего периода времени, по крайней мере, на один полный сертификационный цикл, или как определено в соглашениях, контрактных, правовых или других обязательствах.

7.1.3 Орган по сертификации должен иметь соглашение, требующее от сертифицированного лица незамедлительно информировать по вопросам, которые могут повлиять на дальнейшее соответствие сертифицированного лица сертификационным требованиям.

#### 7.2 Общедоступная информация

7.2.1 Орган по сертификации обязуется проверять и предоставлять информацию, по запросу, относительно того, обладает ли лицо действующим сертификатом и область действия этого сертификата, за исключением случаев, когда по закону данная информация не может раскрываться.

7.2.2 Орган по сертификации должен предоставить для общественного доступа без запроса информацию, содержащую общее описание процесса сертификации и области применения сертификационной схемы.

7.2.3 Все требования сертификационной схемы должны быть перечислены и перечень должен быть общедоступным без запроса.

7.2.4 Информация, предоставленная органом по сертификации, включая рекламу, должна быть точной и достоверной и не вводить в заблуждение.

#### 7.3 Конфиденциальность

7.3.1 Орган по сертификации должен разработать и задокументировать политику и процедуры управления и предоставления информации.



7.3.2 Орган по сертификации должен сохранять конфиденциальность всей информации, полученной в процессе своей деятельности, на основе обязательств, имеющих юридическую силу. Эти обязательства распространяются на весь персонал, в том числе субподрядной организации.

7.3.3 Информация, полученная в результате сертификационного процесса, или из других источников, кроме заявителя, кандидата или сертифицированного лица, не должна предоставляться третьей стороне без письменного согласия лица, от которого получена эта информация. Исключение составляют случаи, когда раскрытие информации требуется законом.

7.3.4 Если суд требует предоставления подобной информации, организация или лицо, которых это касается, должны быть заранее уведомлены о предоставляемой информации, если это не запрещено законодательством.

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

#### 7.4 Безопасность

7.4.1 Орган по сертификации должен разработать и задокументировать политику и процедуры, необходимые для обеспечения безопасности на протяжении всего процесса сертификации и должен предпринимать корректирующие меры при нарушении условий безопасности.

7.4.2 Политика и процедуры по безопасности должны включать положения, обеспечивающие безопасность экзаменационных материалов, в том числе:

- a) местонахождение материалов и действия с ними (например: транспортировка, пересылка электронным методом, хранение, уничтожение, экзаменационный центр);
- b) вид материалов (например: электронный, бумажный, тестирующее оборудование);
- c) стадии экзаменационного процесса (например: разработка, управление, отчетность о результатах);
- d) угрозу в результате повторного использования материалов.

7.4.3 Орган по сертификации должен препятствовать мошеннической (обманной) практике на экзамене следующими способами:

- a) требуя от кандидата подписать договор о неразглашении или договор, содержащий условия сохранения конфиденциальности информации или обязательства не участвовать в мошенничестве при прохождении экзамена;
- b) требуя присутствие наблюдателя или экзаменатора;
- c) подтверждая личность кандидата;
- d) осуществляя процедуры по предотвращению нахождения запрещенных вспомогательных средств на территории проведения экзамена;

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

- e) препятствуя доступу кандидатов к запрещенным вспомогательным средствам во время экзамена;
- f) контролируя результаты экзаменов на предмет обмана.

### 8 Схемы сертификации

8.1 Каждая категория сертификации должна иметь схему сертификации.

8.2 Схема сертификации должна содержать следующие элементы:

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

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Способности могут подразумевать физические способности, такие как зрение, слух и мобильность.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Кодекс поведения описывает этическое или личное поведение согласно схеме сертификации.

8.3 Схема сертификации должна включать следующие требования процесса сертификации:

- a) критерии первичной и повторной сертификации;
- b) методы оценки при первичной и повторной сертификации;
- c) методы и критерии наблюдений за сертифицированным лицом (если применимо);
- d) критерий приостановки и отзыва сертификации;
- e) критерии для изменения области или уровня сертификации (если применимо).

8.4 Орган по сертификации должен иметь документы, отражающие наличие следующих аспектов при разработке и проверке схемы сертификации:

- a) привлечение соответствующих экспертов;
- b) использование подходящей структуры, которая справедливо отражает интересы всех сторон без доминирования какой-либо из сторон;
- c) если применимо, определение и согласование условий с требованиями к компетентности;
- d) определение и согласование механизмов оценки с требованиями к компетентности;
- e) анализ работы или практики, выполненной и обновленной с целью:

- определения задач для успешного выполнения;
- определения компетентности в отношении каждого задания;

- определения условий (если применимо);
- подтверждения механизма оценки и содержания экзамена;
- определения требований и интервалов проведения повторной сертификации.

**ПРИМЕЧАНИЕ** В случае разработки схемы сертификации сторонним субъектом, а не органом по сертификации, анализ работы или практики может использоваться как часть выполненной работы. В данном случае орган по сертификации может получить детали из документации сертификационной схемы.

8.5 Орган по сертификации должен обеспечивать проверку и действие схемы сертификации на постоянной, систематической основе.

8.6 В случае, когда орган по сертификации не является владельцем используемой им схемы сертификации, то он должен гарантировать соблюдение требований, предусмотренных данным разделом (см. 8).

## 9 Требования к процессу сертификации

### 9.1 Процесс подачи заявления

9.1.1 При подаче заявления орган по сертификации должен предоставить заявителю подробное описание процесса сертификации в соответствии со схемой сертификации, содержащего требования к сертификации, права заявителя, описание процесса оценки, обязанности сертифицированного лица и взносы.

9.1.2 Орган по сертификации должен потребовать заполнения заявления, подписанного заявителем и отражающего следующую информацию:

- a) общую информацию о заявителе, например, имя, адрес и другую информацию, требуемую для идентификации лица;
- b) заявляемую область сертификации;
- c) заявление о том, что лицо обязуется соблюдать требования к сертификации и предоставлять любую информацию, необходимую для оценки;
- d) любую дополнительную информацию, необходимую для объективной демонстрации соблюдения условий схемы;
- e) уведомление заявителя о возможности запроса на удовлетворение специальных нужд (см. 9.2.5).

**ПРИМЕЧАНИЕ** Если разрешено законом могут быть применены другие методы, включая электронную подпись.

9.1.3 Орган по сертификации должен проверить заявление для подтверждения соблюдения заявителем требований схемы сертификации.

### 9.2 Процесс оценки

9.2.1 Орган по сертификации должен использовать конкретные методы

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

и механизмы оценки в соответствии со схемой сертификации.

9.2.2 При внесении изменений в схему сертификации, требующей дополнительной оценки, орган по сертификации должен документировать и сделать общедоступными конкретные методы и механизмы, необходимые для проверки соответствия сертифицированных лиц измененным требованиям.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Для такой оценки может использоваться повторная сертификация

9.2.3 Оценка должна быть спланирована и построена таким образом, чтобы гарантировать объективную и систематическую проверку требований схемы с документированными доказательствами для подтверждения компетентности кандидата.

9.2.4 Орган по сертификации должен проверить методы оценки кандидатов. Данная проверка должна обеспечивать проведение справедливой и действительной оценки.

9.2.5 Орган по сертификации должен проверить и удовлетворить особые потребности в разумных пределах и с учетом государственных требований без нарушения целостности оценки (см. 9.1.2 е).

9.2.6 Если орган по сертификации учитывает работы, выполненные другим органом, то орган по сертификации должен иметь в наличии соответствующие отчеты, данные и записи для доказательства того, что результаты эквивалентны и соответствуют требованиям схемы сертификации.

### 9.3 Процесс проведения экзамена

9.3.1 Экзамен должен разрабатываться с целью оценки компетентности и соответствия схеме сертификации письменным, устным, практическим, наблюдательным или другим надежным объективным способом.

Требования к экзамену должны гарантировать сопоставимость результатов каждого экзамена по содержанию и сложности, включая обоснованность принятого решения или отказа.

9.3.2 Орган по сертификации должен определить процедуры для обеспечения постоянного управления экзаменами.

9.3.3 Критерии для условий проведения экзамена должны быть установлены, задокументированы и контролироваться.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Данные условия могут включать освещение, температуру, шум, распределение кандидатов, безопасность кандидата и др.

9.3.4 При использовании технического оборудования в процессе экзамена в случае необходимости оборудование должно быть проверено или калибровано.

9.3.5 Соответствующая методология и процедуры (например, сбор и

ведение статистических данных) должны быть документированы и через определенные промежутки времени использоваться с целью подтверждения беспристрастности, действительности, надежности и общего проведения каждого экзамена, а также устранения всех обнаруженных недостатков.

#### 9.4 Принятие решения о сертификации

9.4.1 Информация, полученная в процессе сертификации, должна быть достаточной:

а) для принятия решения о сертификации органом по сертификации;

б) для прослеживаемости в случае апелляции или жалобы.

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

9.4.3 Орган по сертификации должен ограничивать свое решение о сертификации вопросами, непосредственно связанными с требованиями схемы сертификации.

9.4.4 Решение о сертификации должно приниматься только органом по сертификации на основании информации, полученной в процессе сертификации. Персонал, принимающий решение о сертификации, не должен участвовать в оценке или подготовке кандидата.

9.4.5 Персонал, принимающий решения о сертификации, должен иметь достаточные опыт и знания процесса сертификации, чтобы определить соблюдение всех требований к сертификации.

9.4.6 Сертификация не должна предоставляться, пока не будут выполнены все требования к сертификации.

9.4.7 Орган по сертификации должен предоставить сертификаты всем сертифицированным лицам. Орган по сертификации должен быть единственным владельцем сертификатов. Сертификат должен быть оформлен в виде письма, карточки или другого утвержденного формата и подписан ответственным лицом органа по сертификации.

9.4.8 Сертификаты по меньшей мере должны содержать следующую информацию:

- а) фамилию, имя, отчество сертифицированного лица;
- б) уникальную идентификацию;
- в) наименование органа по сертификации;
- г) ссылка на схему сертификации, стандарт или другой соответствующий документ, включая дату издания, если применимо;
- д) область сертификации, включая условия и ограничения действия, если применимо;
- е) дату вступления сертификата в силу и дату истечения срока действия.

9.4.9 Сертификат должен быть разработан с целью уменьшения риска

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

подделки.

### 9.5 Приостановка, аннулирование или сокращение области сертификации

9.5.1 Орган по сертификации должен иметь политику и документированную (-ые) процедуру (-ы) по приостановке или отзыву сертификации или сокращению области сертификации, предусматривающие последующие действия органа по сертификации.

9.5.2 В случае неустранения причин, послуживших основанием приостановки сертификации, в установленные органом по сертификации сроки, сертификация должна быть отозвана или сокращена область сертификации.

9.5.3 Между органом по сертификации и сертифицированным лицом должно быть подписано имеющее юридическую силу соглашение, обязывающее сертифицированное лицо прекратить деятельность в области сертификации в случае приостановки сертификации.

9.5.4 Между органом по сертификации и сертифицированным лицом должно быть подписано имеющее юридическую силу соглашение, согласно которому сертифицированное лицо в случае отзыва сертификации должен прекратить использование ссылок на статус сертификации.

### 9.6 Процесс повторной сертификации

9.6.1 Орган по сертификации должен иметь документированную (-ые) процедуру (-ы) по выполнению процесса повторной сертификации в соответствии с требованиями схемы сертификации.

9.6.2 В процессе повторной сертификации орган по сертификации должен гарантировать компетентность сертифицированного лица и постоянное соблюдение им требований соответствующей схемы сертификации.

9.6.3 Период проведения повторной сертификации должен соответствовать требованиям схемы. Повторная сертификация должна основываться на следующих аспектах:

- a) нормативные требования;
- b) изменения в нормативных документах;
- c) изменения в требованиях соответствующих схем;
- d) состояние и уровень развития индустрии или отрасли, в которой работает сертифицированное лицо;
- e) риски, связанные с деятельностью некомпетентного специалиста;
- f) произошедшие изменения в технологии и требованиях к сертифицированным лицам;
- g) требования заинтересованных сторон;
- h) периодичность и содержание наблюдений, если требуется в соответствии со схемой сертификации.

9.6.4 Установленный процесс повторной сертификации должен быть достаточным для обеспечения беспристрастной оценки с целью подтверждения компетентности сертифицированного лица.

9.6.5 В соответствии со схемой сертификации повторная сертификация предусматривает следующие действия:

- a) оценка на месте;
- b) повышение квалификации;
- c) собеседование;
- d) подтверждение удовлетворительной работы и записей об опыте работы;
- e) экзамен;
- f) проверка физических способностей по отношению к компетентности.

ПРИМЕЧАНИЕ “Физическая способность” может потребовать оценку физических данных профессиональным врачом или квалифицированным специалистом, таких как сообразительность, сила и выносливость, также технической характеристики, необходимой для проведения сертификации.

## 9.7 Использование сертификатов, логотипов и знаков

9.7.1 Орган по сертификации, предоставляющий знак сертификации или логотип, должен документировать условия использования и надлежащим образом управлять правами по использованию и представлению этих знаков.

ПРИМЕЧАНИЕ ISO/IEC 17030 предусматривает требования по использованию знаков третьими лицами.

9.7.2 Орган по сертификации должен требовать от сертифицированного лица подписание соглашения для того, чтобы:

- a) соблюдать соответствующие правила схемы сертификации;
- b) предъявлять требования в отношении сертификации только в пределах области, на которую был выдан сертификат;
- c) не использовать сертификат в целях, подвергающих угрозе репутацию органа по сертификации, и не делать каких-либо заявлений в отношении сертификации, которые по мнению органа сертификации, являются ложными или несанкционированными;
- d) прекратить использовать все права в отношении сертификации, которые содержат какую-либо ссылку на орган по сертификации или на сертификат при его приостановке или отзыве и вернуть сертификат в орган по сертификации;
- e) не использовать сертификат вводящим в заблуждение способом.

ПРИМЕЧАНИЕ В соответствии с законом могут быть применены другие методы, включая электронную подпись.

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

9.7.3 Орган по сертификации должен реагировать на неправильное использование знака или логотипа путем выполнения корректирующих действий.

### 9.8 Апелляции в отношении решений по сертификации

9.8.1 Орган по сертификации должен иметь документированный процесс по получению, оценке и принятию решений в отношении апелляций.

Процесс рассмотрения апелляций, по меньшей мере, должен включать следующие элементы и методы:

а) процесс получения, признания обоснованности и рассмотрения апелляции, а также принятия решения о необходимых мерах с учетом результатов рассмотрения предыдущих аналогичных апелляций;

б) сопровождение и регистрацию обращений, а также необходимых мер для их решения;

с) гарантирование выполнения изменений и корректирующих действий.

9.8.2 Применяемые политика и процедуры должны гарантировать конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех апелляций.

9.8.3 Порядок рассмотрения апелляций должен быть общедоступным для широкой общественности.

9.8.4 Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения, принятые на всех стадиях рассмотрения апелляции.

Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы специалисты, участвующие в процессе рассмотрения апелляции, не участвовали в принятии решения по сертификации лица, в отношении которого была подана апелляция.

9.8.5 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не должны носить дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции

9.8.6 Орган по сертификации должен подтвердить получение апелляции и предоставить заявителю отчет о ходе ее рассмотрения и сообщить о результатах.

9.8.7 Орган по сертификации должен официально уведомить заявителя о завершении процесса рассмотрения апелляции.

### 9.9 Жалобы

9.9.1 Орган по сертификации должен иметь документированный процесс по получению, оценке и принятию решений в отношении жалоб.

9.9.2 Порядок рассмотрения жалоб должен быть общедоступным для широкой общественности. Процедуры по отношению ко всем сторонам должны быть справедливы и беспристрастны.

9.9.3 Применяемые политика и процедуры должны гарантировать



## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

конструктивное, беспристрастное и своевременное рассмотрение всех жалоб.

Процесс рассмотрения жалоб, по меньшей мере, должен включать следующие элементы и методы:

- а) процесс получения, признания обоснованности и рассмотрения, а также принятия решения о необходимых мерах с учетом результатов рассмотрения предыдущих аналогичных жалоб;
- б) сопровождение и регистрацию обращений, а также необходимых мер для их решения;
- в) гарантирование выполнения изменений и корректирующих действий.

9.9.4 При получении жалобы орган по сертификации должен убедиться в том, что жалоба относится к деятельности по сертификации, за которую он несет ответственность, и в случае подтверждения принять соответствующие меры.

9.9.5 По возможности орган по сертификации должен подтвердить получение жалобы и предоставить предъявителю отчет о ходе ее рассмотрения и сообщить о результатах.

9.9.6 При получении жалобы орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для проверки жалобы.

9.9.7 Орган по сертификации должен официально уведомить заявителя о завершении процесса рассмотрения жалобы.

9.9.8 Орган по сертификации также должен своевременно уведомить сертифицированное лицо о любых подтвержденных жалобах в его адрес.

9.9.9 Процесс рассмотрения жалобы, а также предъявитель жалобы и тема жалобы должны соответствовать требованиям конфиденциальности.

9.9.10 Решение о жалобе, направляемое предъявителю жалобы, должно быть принято, проанализировано и подтверждено специалистом, ранее не участвовавшим в процессе рассмотрения жалобы.

## 10 Требования к системе менеджмента

### 10.1 Общие положения

Орган по сертификации должен установить, документировать, внедрить и использовать систему менеджмента, поддерживающую и отражающую соблюдение требований данного стандарта.

Также в дополнение к требованиям разделов 4-9, орган по сертификации должен внедрить систему менеджмента согласно одному из вариантов, вариант А или вариант Б:

вариант А: общая система менеджмента, соответствующая требованиям пункта 10.2; или

вариант В: орган, установивший и поддерживающий систему менеджмента в соответствии с требованиями ИСО 9001, которая

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

обеспечивает и демонстрирует постоянное соблюдение требований данного стандарта (СТ РК ISO/IEC 17024), удовлетворяет требования системы менеджмента, предусмотренные пунктом 10.2.

### 10.2 Общие требования к системе менеджмента

#### 10.2.1 Общие положения

Орган по сертификации должен разработать, документировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать последовательное соблюдение требований данного стандарта.

Высшее руководство органа по сертификации должно установить и документировать политику и процедуры для выполнения работ.

Высшее руководство должно представить доказательство по разработке и реализации системы менеджмента в соответствии с требованиями данного стандарта. Высшее руководство должно гарантировать, что политика понята, внедрена и поддерживается на всех уровнях органа по сертификации.

Высшее руководство органа по сертификации должно назначить представителя из состава руководства, который независимо от других обязанностей, должен нести ответственность и иметь полномочия, которые включают:

- а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания процессов и процедур системы менеджмента;
- б) предоставление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента и необходимости улучшения.

#### 10.2.2 Документация системы менеджмента

Применимые требования данного стандарта должны документироваться. Орган по сертификации должен обеспечить доступность документации системы менеджмента всему персоналу.

#### 10.2.3 Контроль документов

Орган по сертификации должен разработать процедуры по управлению документами (внутреннего и внешнего происхождения), относящиеся к соблюдению требований настоящего стандарта. Данные процедуры должны определять элементы управления, необходимые для:

- а) проверки документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализа и актуализации документов по мере необходимости и их повторного утверждения;
- в) обеспечения идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- г) обеспечения доступности соответствующих версий применяемых документов в местах их использования;
- д) обеспечения сохранения документов и их быстрой идентификации;
- е) обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;

g) предупреждения непреднамеренного использования устаревших документов и их идентификации в случае их сохранения в каких-либо целях.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Документация может быть оформлена в любой форме или на любом типе носителя.

#### 10.2.4 Управление записями

Орган по сертификации должен определить процедуры по определению средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, определения сроков хранения и изъятия записей, связанных с выполнением требований настоящего стандарта.

Орган по сертификации должен установить процедуры по сохранению записей в течение периода выполнения своих договорных и правовых обязанностей. Доступ к данным записям должен предоставляться в соответствии с соглашением о конфиденциальности.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Требованиях к записям о заявителях, кандидатах и сертифицированных лицах смотрите раздел 7.1.

#### 10.2.5 Анализ со стороны руководства

##### 10.2.5.1 Общие положения

Высшее руководство органа по сертификации должно установить процедуры по проведению периодического анализа системы менеджмента с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и эффективности, включая политику и цели, связанные с выполнением требований настоящего стандарта. Такой анализ должен проводиться каждые 12 (двенадцать) месяцев и должен документироваться.

##### 10.2.5.2 Входные данные для анализа

Входные данные для проведения анализа со стороны руководства должны содержать следующую информацию:

- a) результаты внутренних и внешних аудитов (например, оценка органа по аккредитации);
- b) обратную связь от заявителей, кандидатов, сертифицированных лиц и заинтересованных сторон, относящуюся к выполнению требований настоящего стандарта;
- c) обеспечение беспристрастности;
- d) статус предупреждающих и корректирующих действий;
- e) последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства;
- f) реализацию целей;
- g) изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента;
- h) апелляции и жалобы.

##### 10.2.5.3 Результаты анализа

Результаты анализа со стороны руководства, по меньшей мере, должны содержать решения и действия, необходимые в отношении:

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

- a) повышения эффективности системы менеджмента и ее процессов;
- b) улучшения услуг по сертификации, связанных с выполнением требований настоящего стандарта;
- c) потребности в ресурсах.

### 10.2.6 Внутренние аудиты

10.2.6.1 Орган по сертификации должен установить процедуры по проведению внутренних аудитов с целью подтверждения соблюдения требований настоящего стандарта, эффективности функционирования и поддержания системы менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ ISO 19011 предусматривает руководящие принципы по проведению внутренних аудитов.

10.2.6.2 Программа аудита должна планироваться с учетом важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

10.2.6.3 Внутренние аудиты должны проводиться не реже одного раза в год. Периодичность проведения внутренних аудитов может быть сокращена, если орган по сертификации продолжает эффективно реализовывать систему менеджмента в соответствии с требованиями настоящего стандарта, и подтверждает ее стабильность.

10.2.6.4 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы:

- a) внутренние аудиты проводились квалифицированным персоналом, обладающим необходимыми знаниями процесса сертификации, проведения аудита и требований настоящего стандарта;
- b) аудиторы не проверяли свою собственную работу;
- c) персонал, ответственный за проверяемую область, был проинформирован о результатах аудита;
- d) любые действия, последующие после внутреннего аудита, выполнялись своевременно и надлежащим образом;
- e) любые возможности по улучшению были определены.

### 10.2.7 Корректирующие действия

Орган по сертификации должен установить процедуру по обнаружению и управлению несоответствиями в своей деятельности. При необходимости орган по сертификации также должен принять меры по устранению причин несоответствий для предупреждения их повторного возникновения. Корректирующие действия должны соответствовать важности выявленных несоответствий. В процедуре должны быть определены требования к:

- a) выявлению несоответствий;
- b) определению причин несоответствий;
- c) устранению несоответствий;
- d) оцениванию необходимости принятия мер для предупреждения повторного появления несоответствий;

- е) определению и выполнению необходимых действий в установленные сроки;
- ф) записям результатов выполненных действий;
- г) анализу эффективности предпринятых корректирующих действий.

**10.2.8 Предупреждающие действия**

Орган по сертификации должен установить процедуру для принятия предупреждающих действий с целью устранения причин потенциальных несоответствий. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

В процедуре предупреждающих действий должны быть определены требования к:

- а) выявлению потенциальных несоответствий и их причин;
- б) оцениванию необходимости принятия мер для предупреждения появления несоответствий;
- с) определению и выполнению необходимых действий;
- д) анализу эффективности предпринятых предупреждающих действий.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Процедуры выполнения предупреждающих и корректирующих действий могут выполняться вместе.

ИИН: 821126401366  
№ счета на оплату: 14903

Дата выдачи: 31.03.2014

ф.и.о.: Айнура Сагдиева  
Выдан документ РТИ «Казахстанский институт стандартизации и сертификации»

Приложение А  
(информационное)

Принципы для органов по сертификации персонала и их деятельности по сертификации

**А.1 Общие положения**

**А.1.1** Настоящий стандарт не рассматривает конкретных требований для всех ситуаций, которые могут возникнуть. Данные принципы следует применять в случае принятия решения в непредвиденных обстоятельствах. Принципы не являются требованиями.

**А.1.2** Общей целью сертификации персонала является признание компетентности лица на выполнение задания или работы.

**А.1.3** Орган по сертификации несет ответственность за соблюдение требований, предусматривающих выдачу сертификации только тем лицам, которые обладают соответствующей компетентностью.

**А.1.4** Сертификация персонала представляет значимость, основанную на доверии общественности. Доверие общественности основывается на действительной оценке компетентности, подтвержденной третьей стороной через определенные промежутки времени.

**А.1.5** Орган по сертификации должен действовать таким образом, чтобы заинтересованные лица были уверены в компетенции, беспристрастности и полноте работы органа.

**А.2 Беспристрастность**

**А.2.1** Сертификация персонала должна основываться на объективных данных, полученных путем справедливой, действительной и надежной оценки, и быть независимой от других интересов или лиц.

**А.2.2** Органы по сертификации и персонал должны быть справедливыми и демонстрировать справедливость для придания уверенности в их работе и результатах.

**А.2.3** Угрозы в отношении беспристрастности включают в себя, но не ограничены следующим:

а) личные угрозы: угрозы со стороны лица или органа, действующего в интересах личной выгоды;

б) субъективная угроза: угрозы, вызванные в результате отклонения объективного доказательства личной предвзятостью;

в) дружеские угрозы: угрозы, вызванные в результате знакомства или доверия одного лица по отношению к другому лицу, например, оценивающий или персонал органа по сертификации имеет отношения с кандидатом, способные повлиять на принятие объективного решения;

г) угрозы запугивания: угрозы, влияющие на объективную работу органа по сертификации, когда у персонала или органа по сертификации

возникает ощущение, что им угрожают кандидат или заинтересованные стороны;

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

#### **А.3 Компетентность**

Компетентность персонала органа по сертификации необходима для проведения заслуживающей доверия сертификации.

#### **А.4 Конфиденциальность и открытость**

Достижение баланса между конфиденциальностью и открытостью влияет на доверие заинтересованных сторон и их восприятие значимости (ценности) деятельности по сертификации.

#### **А.5 Ответные действия на жалобы и апелляции**

Эффективное разрешение жалоб и апелляций является важным аспектом в защите органа по сертификации и заинтересованных лиц от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения.

#### **А.6 Ответственность**

Орган по сертификации несет ответственность за сбор объективных данных для принятия решения о сертификации.

## СТ РК ISO/IEC 17024-2012

### Библиография

- [1] Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании»
- [2] СТ РК ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования
- [3] СТ РК ISO 19011 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды
- [4] СТ РК ISO/IEC 17000-2009 Оценка соответствия. Словарь.
- [5] ISO/IEC 17030 Оценка соответствия. Общие требования к знакам о соответствии третьих сторон

ИИИ: 821126-01360

№ счета на оплату: 14903

Дата издания: 31.03.2014

Ф.И.О.: Айнура Саткеева  
Выдан документ РТИ - Казахский институт стандартизации и сертификации