
**Оценка соответствия. Общие
требования к органам по
сертификации персонала**

*Conformity assessment — General requirements for bodies operating
certification of persons*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17024:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO

Ссылочный номер
ISO/IEC 17024:2012(R)



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17024:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2012

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие	iv
Введение	v
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Общие требования	4
4.1 Правовые вопросы	4
4.2 Ответственность за решения по сертификации	4
4.3 Меры по соблюдению беспристрастности	4
4.4 Финансы и ответственность	5
5 Требования к структуре	5
5.1 Менеджмент и структура организации	5
5.2 Структура органа по сертификации, относящаяся к обучению	6
6 Требования к ресурсам	6
6.1 Общие требования к персоналу	6
6.2 Персонал, участвующий в работах по сертификации	7
6.3 Передача выполнения функций сторонней организации	8
6.4 Другие ресурсы	8
7 Протоколы и требования к информации	8
7.1 Запись заявителей, кандидатов и сертифицированных лиц	8
7.2 Публичная информация	9
7.3 Конфиденциальность	9
7.4 Секретность	9
8 Системы сертификации	Ошибка! Закладка не определена.
9 Требования к процессу сертификации	11
9.1 Процесс применения	11
9.2 Процесс оценки	12
9.3 Процесс экзамена	12
9.4 Решение о сертификации	13
9.5 Приостановление, отмена или уменьшение объёма сертификации	14
9.6 Процесс повторной сертификации	14
9.7 Использование сертификатов, символов и маркировок	15
9.8 Апелляции в отношении решений по сертификации	15
9.9 Жалобы	16
10 Требования к системе управления	17
10.1 Общие положения	17
10.2 Общие требования к системе менеджмента	17
Приложение А (информативное) Принципы органов по сертификации отдельных лиц и их работа по сертификации	21
Библиография	23

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) и Международная электротехническая комиссия (IEC) образуют специализированную мировую систему стандартизации. Национальные органы, являющиеся членами ISO или IEC, принимают участие в разработке международных стандартов, выполняемой техническими комитетами, учреждёнными соответствующими организациями в каждой конкретной области технической деятельности. Технические комитеты ISO и IEC сотрудничают в областях, представляющих взаимный интерес. Другие международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO и IEC, также принимают участие в работах. В области оценки соответствия разработку международных стандартов и Руководств выполняет Комитет ISO по оценке соответствия (CASCO).

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Проекты международных стандартов рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения, по меньшей мере, 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ISO не должна нести ответственность за идентификацию какого-либо одного или всех патентных прав.

ISO/IEC 17024 был разработан *Комитетом ISO по оценке соответствия (CASCO)*.

Этот стандарт был разослан на голосование национальным органам ISO и IEC и утверждён обеими организациями.

Настоящее второе издание отменяет и заменяет первое издание (ISO/IEC 17024:2003), которое было пересмотрено в техническом отношении.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012>

Введение

Настоящий международный стандарт разработан с целью введения и содействия принятого во всём мире эталонного уровня для организаций, проводящих сертификацию (аттестацию) персонала. Сертификация персонала является одним из способов обеспечения уверенности в том, что сертифицированные лица соответствуют требованиям системы сертификации. Доверие к системам сертификации персонала достигается с помощью принятого в глобальном масштабе процесса оценки и периодической повторной оценки компетентности сертифицированных лиц.

Однако необходимо проводить различие между ситуациями, когда системы сертификации персонала обоснованы, и ситуациями, когда более целесообразны другие формы оценки квалификации. Разработка систем сертификации персонала в ответ на постоянно повышающуюся скорость внедрения технологических инноваций и растущую специализацию персонала, может компенсировать различия в образовании и подготовке и, таким образом, способствовать развитию глобального рынка труда. Альтернативы сертификации могут быть до сих пор необходимы там, где речь идет о коммунальных услугах и служебных или правительственных функциях.

В отличие от других типов органов по оценке соответствия, например органов по сертификации систем менеджмента, одной из характерных функций органов по сертификации персонала является проведение экзаменов, при которых используются объективные критерии определения компетентности и система баллов. Хотя общепризнано, что такие экзамены, при их хорошем планировании и разработке органами по сертификации персонала, могут, в основном, обеспечивать беспристрастность при функционировании и уменьшить риск конфликта интересов, в данный международный стандарт включены дополнительные требования.

В любом случае, данный международный стандарт может служить основанием для признания органов по сертификации персонала и систем сертификации, согласно которым сертифицируется персонал, чтобы способствовать их принятию на национальном и международном уровнях. Только гармонизация системы развития и поддержания систем сертификации персонала может быть обоснованием взаимного признания и глобального обмена персоналом.

Настоящий международный стандарт устанавливает требования, выполнение которых гарантирует, что органы по сертификации персонала, реализующие системы сертификации персонала, выполняют свою работу, последовательным, сопоставимым и надёжным образом. Требования данного международного стандарта считаются общими требованиями ко всем органам, проводящим сертификацию персонала. Сертификация персонала может выполняться только в том случае, когда имеется система сертификации. Система сертификации разрабатывается в качестве дополнения к требованиям, включённым в данный международный стандарт, и содержит те требования, которые необходимы или желательны рынку или требуются правительством.

Настоящий международный стандарт может быть использован в качестве документа по спецификациям и критериям испытаний при аккредитации или предварительной экспертной оценке, а также назначении правительственными органами, в схемах собственников и для других целей.

В настоящем международном стандарте используются следующие вербальные формы:

- “shall (должен)” означает требование;
- “should (возможно)” означает рекомендацию;
- “may (может)” означает разрешение;
- “can (может)” означает возможность или способность.

Дополнительные подробности можно найти в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Оценка соответствия. Общие требования к органам по сертификации персонала

1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит принципы и требования, относящиеся к органу, сертифицирующему персонал в соответствии с установленными требованиями, и включает положения о разработке и ведению системы сертификации персонала.

ПРИМЕЧАНИЕ Для целей данного международного стандарта термин "орган по сертификации" применяется в качестве замены полного термина "орган по сертификации персонала", а термин "система сертификации" используется для замены полного термина "система по сертификации персонала".

2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные документы обязательны для применения настоящего документа. В случае жестких ссылок применяется только приведенное издание. При плавающих ссылках используется последнее издание ссылочного документа (включая все изменения).

ISO/IEC 17000, *Оценка соответствия. Словарь и общие принципы*

[ISO/IEC 17024:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012)

3 Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются термины и определения, содержащиеся в стандарте ISO/IEC 17000, и те, которые указаны ниже.

3.1

процесс сертификации **certification process**

виды деятельности, с помощью которых орган по сертификации определяет, что данное лицо выполняет **требования к сертификации** (3.3), включая применение, оценку, решение о сертификации, повторной сертификации и использование **сертификатов** (3.5) и логотипов/знаков

3.2

система сертификации **certification scheme**

компетентность (3.6) и другие требования, относящиеся к профессиональным или квалификационным категориям персонала

ПРИМЕЧАНИЕ Другие требования см. 8.3 и 8.4.

3.3

требования к сертификации **certification requirements**

комплекс установленных требований, включающих требования системы, которые должны быть выполнены в целях реализации или поддержки сертификации

3.4

собственник системы

scheme owner

организация, ответственная за разработку и ведение **системы сертификации** (3.2)

ПРИМЕЧАНИЕ Организация может быть самым органом по сертификации, государственным органом или каким-либо другим органом.

3.5

сертификат

certificate

документ, выпущенный органом сертификации согласно положениям данного международного стандарта, удостоверяющий, что поименованное лицо соответствует **требованиям сертификации** (3.3)

ПРИМЕЧАНИЕ См. 9.4.7.

3.6

компетентность

competence

способность применять знания и навыки для достижения предназначенных целей

3.7

квалификация

qualification

демонстрируемое образование, подготовка и опыт работы, если применимо

3.8

оценка

assessment

процесс оценивания выполнения данным лицом требований **системы сертификации** (3.2)

3.9

экзамен

examination

механизм, являющийся частью **оценки** (3.8) который измеряет степень **компетентности** (3.6) **кандидата** (3.14) с использованием одного или более способов, например, письменного или устного, практического или способа наблюдения, согласно требованиям **системы сертификации** (3.2)

3.10

экзаменатор

examiner

лицо, компетентное в области проведения и оценивания **экзамена** (3.9), в тех случаях, когда экзамен требует профессионального суждения

3.11

надзиратель

invigilator

лицо, уполномоченное органом по сертификации, которое руководит или контролирует проведение **экзамена** (3.9), но не оценивает **компетентность** (3.6) **кандидата** (3.14)

ПРИМЕЧАНИЕ Другие термины надзирателя — проктор, администратор, контролер.

3.12

персонал

personnel

отдельные лица, работающие или не работающие в данном органе по сертификации, выполняющие для него некоторые работы

ПРИМЕЧАНИЕ Эти лица включают членов комитета и добровольных сотрудников.

3.13

заявитель
applicant

лицо, подавшее заявление о допущении его к **процессу сертификации** (3.1)

3.14

кандидат
candidate

заявитель (3.13), который выполнил установленные предварительные условия и был допущен к процессу сертификации (3.1)

3.15

беспристрастность
impartiality

соблюдение объективности

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Объективность означает, что конфликтов интересов нет, или они разрешены, так что эти факторы не могут отрицательно повлиять на последующую деятельность органа по сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Другими терминами, полезными для обозначения элемента беспристрастности, являются: независимость, отсутствие конфликта интересов, отсутствие тенденциозности, отсутствие предубеждений, нейтральность, добросовестность, непредубеждённость, непредвзятость, уравновешенность, независимость, баланс.

3.16

справедливость
fairness

равная возможность достижения успеха для каждого **кандидата** (3.14) в **процессе сертификации** (3.1)

3.17

достоверность
validity

доказательство того, что **оценка** (3.8) измеряет то, что она предназначена измерить, согласно определению в **системе сертификации** (3.2)

ПРИМЕЧАНИЕ В данном международном стандарте достоверность также используется в форме прилагательного "достоверный".

3.18

достоверность
reliability

показатель степени, в которой баллы на **экзамене** (3.9) согласуются в различное время и в различных местах проведения экзамена, при различных формах проведения экзамена и при различных **экзаменаторах** (3.10)

3.19

апелляция
appeal

просьба **заявителя** (3.13), **кандидата** (3.14) или сертифицированного лица о пересмотре какого-либо решения, вынесенного органом по сертификации относительно желательного статуса её/его сертификации

3.20

жалоба
complaint

выражение неудовлетворённости, иное, чем **апелляция** (3.19), любым отдельным лицом или организацией, относящееся к деятельности органа по сертификации или сертифицированного лица, с ожиданием ответа

ПРИМЕЧАНИЕ Адаптировано из ISO/IEC 17000:2004, определение 6.5.

3.21

заинтересованная сторона **interested party**

отдельное лицо, группа лиц или организация, на которых влияет деятельность сертифицированного лица или сертифицированной организации

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

3.22

надзор **surveillance**

во время периодов сертификации, регулярный мониторинг деятельности сертифицированного лица с целью удостовериться в его постоянном соответствии требованиям системы сертификации.

4 Общие требования

4.1 Правовые вопросы

Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или определённой частью юридического лица, такой, которая может нести юридическую ответственность за свою деятельность в области сертификации. Правительственный орган по сертификации рассматривается как юридическое лицо на основании его правительственного статуса.

4.2 Ответственность за решения по сертификации

Орган по сертификации должен нести ответственность и иметь не передаваемые никому полномочия, касающиеся принятия решений по сертификации, включая предоставление, ведение, повторную сертификацию, а также расширение и ограничение области сертификации, приостановку ее действия или ее отмену.

4.3 Меры по обеспечению беспристрастности

4.3.1 Орган по сертификации должен документально оформить свою структуру, политику и процедуры, чтобы управлять беспристрастностью и обеспечивать беспристрастное проведение сертификации. Высшее руководство органа по сертификации должно быть привержено политике соблюдения беспристрастности при выполнении сертификации. Орган по сертификации должен иметь в наличии доступное общественности заявление о том, что он понимает значение беспристрастности при проведении сертификации, разрешает конфликты интересов и обеспечивает при этом объективность.

4.3.2 Орган по сертификации должен действовать беспристрастно в отношении заявителей, кандидатов и имеющих сертификацию лиц.

4.3.3 Политика и процедуры по сертификации персонала должны быть справедливыми по отношению к заявителям, кандидатам и сертифицированным лицам.

4.3.4 Сертификация не должна подвергаться ограничениям по причине неудовлетворительного финансового положения или по другим ограничительным причинам, например членства в каких-либо ассоциациях или группах. Орган по сертификации не должен использовать процедуры, которые несправедливо препятствуют доступу или запрещают его для некоторых заявителей и кандидатов.

4.3.5 Орган по сертификации должен нести ответственность за беспристрастность проводимой им сертификации и не должен допускать давления коммерческих, финансовых или других интересов, компрометирующего его беспристрастность.

4.3.6 Орган по сертификации должен постоянно идентифицировать угрозы для беспристрастности своей деятельности. Сюда относятся угрозы, которые возникают из его собственной деятельности, связанных с ним организаций, из взаимоотношений между ними, или взаимоотношений его персонала. Однако такие взаимоотношения не обязательно создают угрозу для беспристрастности органа по сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Взаимоотношения, которые могут создавать угрозы для беспристрастности органа по сертификации, могут быть основаны на собственности, методах руководства, системе менеджмента, поведении персонала, разделении ресурсов, финансов, условиях контрактов, маркетинге (включая продвижение торговых марок), суммах, полученных от комиссионных продаж, или на других побудительных мотивах, связанных с новыми заявителями, и т.д.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Угрозы для беспристрастности могут быть либо реальными, либо кажущимися.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Связанная с органом по сертификации организация – это организация, которая имеет с органом по сертификации общую собственность, целиком или частично, общих членов в совете директоров, общие контрактные обязательства, общие названия, общий персонал, неформальное взаимопонимание или другие средства. Например, такая организация имеет законный интерес в любом решении по сертификации, или потенциальную возможность влиять на процесс.

4.3.7 Орган по сертификации должен проанализировать, документально оформить и ликвидировать или минимизировать потенциальный конфликт интересов, могущий возникнуть в результате его деятельности. Орган по сертификации должен составить соответствующий документ, и быть готовым показать, как именно он устраняет, сводит к минимуму эти угрозы или управляет ими. Должны быть раскрыты потенциальные идентифицированные источники конфликта интересов, независимо от того, возникают ли они внутри органа по сертификации, например, вследствие распределения ответственности среди персонала, или вследствие деятельности других лиц, органов или организаций.

4.3.8 Виды деятельности по сертификации должны быть структурированы и управляемы таким образом, чтобы сохранялась беспристрастность. Это должно включать сбалансированное участие всех заинтересованных сторон (см. определение 3.21).

4.4 Финансы и ответственность

Орган по сертификации должен иметь финансовые ресурсы, необходимые для процесса сертификации, и достаточные средства (например, страховку или резервы) для покрытия связанных с этим платежных обязательств.

5 Требования к структуре

5.1 Менеджмент и структура организации

5.1.1 Работа органа по сертификации должна иметь структуру и управление, позволяющие поддерживать беспристрастность.

5.1.2 Орган по сертификации должен документально оформить свою организационную структуру с описанием обязанностей, ответственности и полномочий руководства, выполняющего сертификацию персонала и всех комитетов. Если орган по сертификации представляет собой часть юридического лица, документация, касающаяся организационной структуры должна включать порядок подчинённости и взаимоотношения с другими частями того же юридического лица.

Должны быть указаны часть/части или отдельные лица, несущие ответственность за:

- a) политику и процедуры, относящиеся к работе органа по сертификации;
- b) реализацию политики и процедур;

- c) финансы органа по сертификации;
- d) ресурсы, необходимые для работы органа по сертификации;
- e) разработка и ведение системы сертификации;
- f) деятельность по оцениванию;
- g) решения по сертификации, включая предоставление, ведение, повторную сертификацию, расширение и сокращение области сертификации, ее приостановление или отмену;
- h) договорные отношения.

5.2 Структура органа по сертификации, относящаяся к подготовке

5.2.1 Завершение обучения может быть установленным требованием системы сертификации (см. 8.3). Признание/утверждение подготовки органом по сертификации не должно ставить под сомнение беспристрастность или уменьшать требования к оценке и сертификации.

5.2.2 Орган по сертификации должен предоставить информацию, относящуюся к обучению и подготовке, если они используются как предварительные условия пригодности для сертификации. Однако орган по сертификации не должен утверждать или подразумевать, что сертификация могла бы быть более простой, лёгкой или менее затратной, если бы были использованы утвержденные услуги по обучению/подготовке.

5.2.3 Предложение по подготовке и обучению лицам, работающим в рамках одного и того же юридического лица, создаёт угрозу беспристрастности. Орган по сертификации, являющийся частью юридического лица, предлагающий подготовку, должен:

- a) определить и документально оформить связанные с этим угрозы его беспристрастности на постоянной основе: этот орган должен иметь документальный процесс, показывающий, каким образом исключаются или минимизируются вышеупомянутые угрозы;
- b) продемонстрировать, что все процессы, выполняемые органом по сертификации, являются независимыми от подготовки, чтобы конфиденциальность, безопасность информации и беспристрастность не вызывали сомнения;
- c) не создавать впечатления, что использование обеих услуг будет преимуществом для заявителя;
- d) не требовать от кандидатов завершения обучения и подготовки в самом органе по сертификации в качестве эксклюзивного предварительного условия сертификации, когда существует возможность альтернативного обучения или подготовки с эквивалентными результатами;
- e) гарантировать, что персонал не выполняет роль экзаменатора конкретного кандидата, которого они обучали, в течение двух лет после даты окончания обучения: этот период времени может быть уменьшен, если орган по сертификации продемонстрирует, что его беспристрастность не вызывает сомнения.

6 Требования к ресурсам

6.1 Общие требования к персоналу

6.1.1 Орган по сертификации должен управлять всем персоналом, участвующем в процессе сертификации, и нести ответственность за его работу.

6.1.2 Орган по сертификации должен иметь достаточное количество персонала, имеющего необходимый уровень компетентности для выполнения функций по сертификации в соответствии