სსტ ისო/იეკ ტრ 17028:2017/2020

საქართველოს სტანდარტი

სსკ 03.120.20

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესაბამისობის შეფასება - სახელმძღვანელოები და მაგალითები მომსახურების სერტიფიკაციის სქემებისათვის

© სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტო
2020

საინფორმაციო მონაცემები

1. შემოტანილია: სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს სტანდარტების დეპარტამენტის მიერ.

განხილულია სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 2 „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება“ მიერ.

2. მიღებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნულისააგენტოს გენერალური დირექტორის 2020 წლის 09 სექტემბრის №94 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ2-ის „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება“ №22 გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3. წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) და საერთაშორისო ელექტროტექნიკური კომისიის სტანდარტის ისო/იეკ ტრ 17028:2017 „შესაბამისობის შეფასება - სახელმძღვანელოები და მაგალითები მომსახურების სერტიფიკაციის სქემებისათვის “ იდენტურ თარგმანს (IDT).

4. პირველად

5. რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 2020 წლის 09 სექტემბერი № 268-1.1-00411

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს წერილობითი ნებართვის გარეშე აკრძალულია

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შინაარსი

	წინასიტყვაობა	V
	შესავალი	VII
1	გამოყენების სფერო	1
2	ნორმატიული მითითებები	1
3	ტერმინები და განმარტებები	1
4	მომსახურების სერტიფიკაციის საფუძვლები	3
4.1	ზოგადი	3
4.2	ფუნქციონალური მიდგომები	4
5	მომსახურების სერტიფიკაციის სქემების მენეჯმენტის შემუშავება	5
5.1	ზოგადი	5
5.2	სქემის მფლობელი	5
5.3	დაინტერესებული მხარეების ჩართულობა	6
5.4	სქემის მენეჯმენტი	7
5.4.1	სქემის დოკუმენტაცია	7
5.4.2	სქემის მფლობელისათვის ანგარიშის წარდგენა	7
5.4.3	სქემის ადმინისტრირება ქვეკონტრაქტორის მიერ	7
5.4.4	მარკეტინგი	7
5.4.5	სერტიფიკაციაზე თაღლითური პრეტენზია	7
5.4.6	საჩივრები და აპელაციები	7
6	მომსახურების სერტიფიკაციის სქემის შინაარსის მიმოხილვა	8
6.1	ზოგადი	8
6.2	სქემის გამოყენების სფერო	8
6.3	სერტიფიკაციის სქემის ელემენტები	8
6.4	სქემაში ელემენტების შერჩევა	10
6.4.1	სერტიფიკაციის მოთხოვნები	10
6.4.2	ნიმუშის აღება	11
6.4.3	შესაბამისობის შეფასების შედეგების მიღება	12
6.4.4	შეფასების ღონისძიებების შერჩევა	12
6.4.5	შესაბამისობის შეფასების ღონისძიებების გარე რესურსით განხორციელება	13

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს
წერილობითი ნებართვის გარეშე აკრძალულია

6.5 სერტიფიკაციის პროცესი 13

6.5.1 სერტიფიკაციის ფაზები 13

6.5.2 სერტიფიკაციაზე განაცხადის გაკეთება და სერტიფიკაციის ხელშეკრულება 14

6.5.3 შეფასება 14

6.6 ატესტაცია 14

6.7 შესაბამისობის სერტიფიკატითა და ნიშნებით სარგებლობის ლიცენზირება 14

6.7.1 ნიშნების ლიცენზირება და კონტროლი 14

6.7.2 შესაბამისობის ნიშანი 15

6.7.3 ნიშნის ბოროტად სარგებლობა 16

6.8 ზედამხედველობა 16

6.9 ცვლილებები, რომლებიც ზეგავლენას ახდენენ სერტიფიკაციაზე 16

6.9.1 ცვლილებები მითითებულ მოთხოვნებში 16

6.9.2 სქემის სხვა ცვლილებები 17

6.9.3 სქემის მუშაობის მიმოხილვა 17

დანართი A (ინფორმაციული) სერტიფიკაციის სქემების მაგალითები მომსახურებისათვის 18

დანართი B (ინფორმაციული) მომსახურების სერტიფიკაციისათვის განაცხადთან მიწოდებული ინფორმაციის მაგალითი 36

დანართი C (ინფორმაციული) სერთიფიკაციის ხელშეკრულების შინაარსის მაგალითი 37

დანართი D (ინფორმაციული) სერტიფიკაციის დოკუმენტაციაში ჩართული ინფორმაციის მაგალითი 39

დანართი E (ინფორმაციული) სერტიფიკატისა და შესაბამისობის ნიშნის გამოყენებისათვის სალიცენზიო ხელშეკრულების მაგალითი 40

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს
წერილობითი ნებართვის გარეშე აკრძალულია

დანართი F (ინფორმაციული)	შესაბამისობის სერტიფიკატისა და ნიშნის გამოყენების შესახებ ლიცენზიაში მოცემული ინფორმაციის მაგალითი	43
ბიბლიოგრაფია		44

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტიზაციის ეროვნული ორგანიზაციების მსოფლიო ფედერაციას (ისო-ს წევრი ორგანიზაციები). საერთაშორისო სტანდარტების მომზადება, ჩვეულებრივ, ხორციელდება ისოს-ს ტექნიკური კომიტეტების საშუალებით. ყოველ წევრ ორგანიზაციას, რომელიც დაინტერესებულია იმ საკითხით, რომლისთვისაც შეიქმნა ტექნიკური კომიტეტი, აქვს უფლება იყოს წარმოდგენილი ამ კომიტეტში. საერთაშორისო სამთავრობო და არასამთავრობო ორგანიზაციები, ისო-სთან შეთანხმებით, ასევე მონაწილეობენ ამ საქმიანობაში. ისო/კასკო (შესაბამისობის შეფასების კომიტეტი) კომიტეტის მმართველობის ხელმძღვანელობით შესაბამისობის შეფასების საკითხთან დაკავშირებით ისო და საერთაშორისო ელექტროტექნიკური კომისია (იეკ) ერთობლივად აყალიბებენ ისო/იეკ დოკუმენტებს.

წინამდებარე სტანდარტისა და მისი შემდგომი აქტუალიზაციისთვის გამიზნული დოკუმენტების მომზადებისთვის გამოყენებული პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ დირექტივებში (ნაწილი 1). კერძოდ, აღსანიშნავია სხვადასხვა ტიპის ისო-ს დოკუმენტებისთვის საჭირო დამტკიცების განსხვავებული კრიტერიუმები. წინამდებარე დოკუმენტის პროექტი მომზადებულია ისო/იეკ-ის დირექტივების მე-2 ნაწილში მოცემული წესების შესაბამისად (იხილეთ, www.iso.org/directives).

აღსანიშნავია, რომ შესაძლოა წინამდებარე დოკუმენტის რომელიმე ნაწილის მიმართ მოქმედებდეს საპატენტო უფლებები. ისო არ არის პასუხისმგებელი რაიმე ან ყველა ასეთი საპატენტო უფლების იდენტიფიცირებაზე. დეტალები, წინამდებარე დოკუმენტის შემუშავებისას იდენტიფიცირებული საპატენტო უფლებების შესახებ, მოცემული იქნება შესავალ ნაწილში ან/და ისო-ს მიერ პატენტის თაობაზე მიღებული დეკლარაციების სიაში (იხილეთ, www.iso.org/patents).

წინანდებარე დოკუმენტში გამოყენებული ნებისმიერი სავაჭრო დასახელება მოცემულია მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მოსახერხებლად მიწოდების მიზნით და არ წარმოადგენს მის მხარდაჭერას.

სტანდარტების ნებაყოფლობითი ხასიათის ახსნის მიზნით, ისო-ს სპეციალური

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს წერილობითი ნებართვის გარეშე აკრძალულია

ცნებებისა და შესაბამისობის შეფასებასთან დაკავშირებული ფრაზების მნიშვნელობების განმარტებისათვის, აგრეთვე ისო-ს მიერ ვაჭრობაში ტექნიკურ ბარიერებთან (ტბტ) დაკავშირებით მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (ვმო) პრინციპების დაცვის თაობაზე ინფორმაციის გასაცნობად, იხილეთ URL: www.iso.org/iso/foreword.html .

წინანდებარე დოკუმენტი მომზადებულია ისო-ს შესაბამისობის შეფასების კომიტეტის (კასკო) მიერ და კენჭისყრის მიზნით დაეგზავნა ისოს-ს და იეკ-ის ორივე ორგანიზაციის ეროვნულ ორგანოებს და დამტკიცებულია ორივე ორგანიზაციის მიერ.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს
წერილობითი ნებართვის გარეშე აკრძალულია

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესავალი

ტერმინი „პროდუქტის სერტიფიკაცია“ ტრადიციულად გამოიყენება არა მარტო მატერიალურ პროდუქტებთან მიმართებაში, არამდე იგი მოიცავს ასევე მომსახურებას და პროცესებს. მთლიან ეკონომიკურ საქმიანობებში მომსახურების მნიშვნელობის გაზრდით, ჩამოყალიბდა მიდგომა, რომ მომსახურება განსხვავდება სხვა მატერიალური პროდუქტისგან და მოითხოვს განსხვავებულ მიდგომას, როდესაც საქმე ეხება განსაკუთრებულ მოთხოვნებს (მაგ: საერთაშორისო სტანდარტში) და ამ მოთხოვნებთან მომსახურების შესაბამისობის შეფასებას.

ძირითადი განსხვავება მომსახურებასა და პროდუქტს შორის გახლავთ შემდეგი:

- მომსახურება ზოგადად არის არამატერიალური;
- მომსახურება მოითხოვს ინტერფეისს მომსახურების მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის;
- მომსახურების თითოეული შემთხვევა გარდამავალია, თუმცა ის შეიძლება განმეორდეს ბევრჯერ;
- ხშირად მომსახურების მიწოდება და გამოყენება ხდება ერთდროულად;
- მომსახურების წარმატება დაკავშირებულია მომხმარებელთან ურთიერთქმედებასთან.

მიუხედავად იმისა, რომ მომსახურება აღიარებულია ისო/იეკ 17067-ის სქემის მე-6 ტიპში, ისო/იეკ 17067 არ იძლევა საკმარის ინფორმაციას მომსახურების სერტიფიკაციის პროცესის შესახებ. წინანდებარე დოკუმენტის მიზანია დახმარება გაუწიოს იმ სუბიექტებს, რომლებიც ჩართული არიან მომსახურების სერტიფიკაციის სქემების ჩამოყალიბებაში და ოპერირებაში.

გამოყენებული შესაბამისობის შეფასების ღონისძიებების დიაპაზონი და მათი გამოყენების ინტენსივობა, საჭიროა იყოს პროპორციული იმ მომსახურებისთვის, რომელიც სავარაუდოდ ვერ აკმაყოფილებს სპეციფიურ მოთხოვნებს და შედეგად განიცდის წარუმატებლობას. ისეთი ფაქტორები, როგორიცაა ბაზრის განსაკუთრებული მახასიათებლები, ასევე გასათვალისწინებელია მომსახურების ბუნება და მომსახურების მიწოდების მეთოდები.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს წერილობითი ნებართვის გარეშე აკრძალულია

ძირითადი დაინტერესებული მხარეები, რომლებიც ყველაზე მეტად განიცდიან სქემის წესების, პროცედურების და მენეჯმენტის ზეგავლენას, შემდეგია:

- სქემის მფლობელი;
- სერტიფიკაციის ორგანო/ორგანოები;
- სერტიფიცირებული მომსახურების მიმწოდებლები;
- სერტიფიცირებული მომსახურების მომხმარებლები და ის ერთეულები, რომლებიც ეყრდნობიან ამ სერტიფიკაციას .

შენიშვნა: სადაც სერტიფიკაციის ორგანო აყალიბებს და ამოქმედებს საკუთარ სქემას, მაშინ სერტიფიკაციის ორგანო ითვლება სქემის მფლობელად.

სხვა დაინტერესებული მხარები მოიცავს ქვემოთ მოხსენებელ სუბიექტებს, თუმცა არ შემოიფარგლებიან მათით:

- მარეგულირებელი ხელისუფლება;
- სპეციფიკატორები და სერტიფიცირებული მომსახურების შემსყიდველები;
- შესაბამისობის შეფასების ორგანოები (მაგ: ინსპექტირების ორგანოები და მენეჯმენტის სისტემის აუდიტის ორგანოები), რომლებიც ჩართული არიან მომსახურების სერტიფიკაციის პროცესებში;
- აკრედიტაციის ორგანოები და სამეთვალყურეო შეფასების ჯგუფები;
- ორგანიზაციები, რომლებიც ხელს უწყობენ სერტიფიკაციის სტატუსის აღიარებას სქემის ერთი მფლობელის მხრიდან მეორის მიერ.

წინამდებარე დოკუმენტი არის ინფორმაციული ხასიათისა და გვაწვდის სახელმძღვანელოებს, რომლებსაც თან ერთვის მაგალითები, რომლებიც გამოიყენება ამავე სახელმძღვანელოებში მოცემული მეთოდის ილუსტრაციისათვის, თუმცა იმავდროულად არ გამორიცხავს სხვა მიდგომებს, რომლებიც სქემის მფლობელს შეთანხმებული აქვს სხვა დაინტერესებულ მხარესთან.

დანართი A მოიცავს მომსახურების სქემების არსებული სერტიფიკაციის ნიმუშებს.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს
წერილობითი ნებართვის გარეშე აკრძალულია