|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Подробная информация об Органе, проводящем аудит и сертификацию систем менеджмента: | | | | | |
| Наименование: |  | | | | |
| Адрес: |  | | | | |
| Номер дела: | Первичная экспертиза | Повторная  экспертиза |  | | |
| Дата проведения экспертизы: |  | | | | |
| Для первичной/  переаккредитации |  | | | | |
| Орган , проводящий аудит и сертификацию систем менеджмента с несколькими местами расположения: | | | | Да | Нет |
| Название / адрес оцениваемых мест: | | | | | |

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Площадь Органа, проводящего аудит и сертификацию систем менеджмента | Постоянная  производственная  площадь | Удаленные от постоянной производственной площади/филиалы |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Персонал администрации с указанием ответственности: | |
| Общая деятельность  Органа, проводящего аудит и сертификацию систем менеджмента (описать укрупненно): |  |
| Ответственный за систему управления: |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Подробная информация об оценщике/техническом эксперте: | | | | | |
| Имя, отчество, Фамилия |  | | | | |
| Статус1: | ВО | О | СВО | ТЭ |  |
| Область оценки (политика, процедура КЦА, требования к конкретным секторам- регламенты и др.) | | | | | |

|  |
| --- |
|  |

**Инструкция об использовании Органом, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента:**

• На первой странице должны быть указаны только наименование и адрес Органа, проводящего аудит и сертификацию систем менеджмента • В колонке «Документы системы менеджмента для реализации требования» введите следующую информацию: Где документируется выполнение требования ISO/IEC 17021? (укажите конкретные обозначения документа\ов менеджмента);

Требования к стандарту (ISO/IEC 17021), которые не применяются, указываются «НО»;

Орган, проводящий аудит и сертификацию систем менеджмента не должен вносить никаких дополнительных данных при отправке контрольного листа вместе с заявкой;

В случае установления несоответствий в результате экспертизы документов, Орган, проводящий аудит и сертификацию систем менеджмента должен указать в колонке «Документы системы менеджмента, где внесены изменения4» (конкретные обозначения документа/ов менеджмента), в которые внесены изменения с целью устранения установленных несоответствий при экспертизе документов.

**Инструкция об использовании оценщиком и техническим экспертом:**

* В столбце «Ответственность» указывается, что ВО/СВО/О/ТЭ отвечает за оценку раздела стандарта (ISO/IEC 17021);
* В столбце «Оценка», в случае соответствия требованиям стандарта (ISO/IEC 17021) должен быть внесен ВО/СВО/О/ТЭ (контрольный лист) значок «Х»;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн |
| 4 Принципы | | | | | | | | | |
| 4.1 Общие положения | | | ВО/СВО |  |  | |  |  |  |
| 4.1.1 | | Данные принципы являются основой для последующих конкретных выполняемых и описательных требований настоящего стандарта. Настоящий стандарт не содержит конкретных требований для всех ситуаций, которые могут произойти. Данные принципы следует применять в качестве руководства в отношении решений, которые может быть необходимо принять в непредвиденных ситуациях.  Принципы не являются требованиями. | |  |  | |  |  |  |
| 4.1.2 | | Общей целью сертификации является обеспечение уверенности всех сторон в том, что система менеджмента соответствует установленным требованиям. Ценностью сертификации является степень общественного доверия, устанавливаемого посредством беспристрастной и компетентной оценки третьей стороной. Сторонами, заинтересованными в сертификации, являются, кроме прочих:  a) заказчики органов по сертификации;  b) потребители организаций, системы менеджмента которых сертифицируются;  c) органы государственной власти;  d) неправительственные организации; и  e) потребители и другие члены общества. | |  |  | |  |  |  |
| 4.1.3 | | Принципы, обеспечивающие доверие, включают:  – беспристрастность;  – компетентность;  – ответственность;  – открытость;  – конфиденциальность; и  – реагирование на жалобы. | |  |  | |  |  |  |
| **4.2**  Беспристрастность | | | ВО/СВО |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.2.1 | Для обеспечения доверия к проводимой сертификации органу по сертификации необходимо быть беспристрастным и восприниматься как беспристрастный. |  |  |  |  |  |
| 4.2.2 | Общепризнано, что источником дохода для органа по сертификации является заказчик, оплачивающий работы по сертификации, и что это представляет собой потенциальную угрозу беспристрастности. |  |  |  |  |  |
| 4.2.3 | Для получения и поддержания доверия важно, чтобы решения органа по сертификации осно-  вывались на объективных свидетельствах соответствия (или несоответствия), полученных органом по сертификации, а также чтобы на его решения не влияли другие интересы или другие стороны. |  |  |  |  |  |
| 4.2.4 | Угрозами беспристрастности являются:  a) угрозы собственной выгоды: угрозы, возникающие, когда лицо или орган действует в собственных интересах. Собственная финансовая выгода, связанная с сертификацией, является угрозой беспристрастности;  b) угрозы, связанные с самоанализом: угрозы, возникающие, когда лицо или орган анализирует  свою собственную работу. Проведение аудита систем менеджмента заказчика, для которого орган по сертификации проводил консультирование по системам менеджмента, будет угрозой, связанной с самоанализом;  c) угрозы, связанные с близкими (или доверительными) отношениями: угрозы, возникающие со стороны лица или органа, близко знакомого с другим лицом и доверяющего ему вместо поиска свидетельств аудита;  d) угрозы запугивания: угрозы, возникающие со стороны лица или органа, ощущающего открытое  или скрытое давление, например, посредством угрозы отстранения от работы или жалобы руководству. |  |  |  |  |  |
| **4.3** | **Компетентность**  Компетентность персонала, поддерживаемая системой менеджмента органа по сертификации,  необходима для проведения сертификации, обеспечивающей доверие. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 4.4 Ответственность | | ВО/СВО |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.4.1 | Ответственность за соответствие требованиям сертификации несет организация заказчика, а не орган по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 4.4.2 | Орган по сертификации несет ответственность за оценку достаточности объективных свидетельств, на основании которых принимается решение по сертификации. Основываясь на заключениях  аудита, он принимает решение о выдаче сертификата, если имеется достаточно свидетельств соответствия, или об отказе в выдаче сертификата, если свидетельств соответствия недостаточно.  [🡺Примечание: Любой аудит основан на выборочной проверке системы менеджмента и поэтому не является гарантией 100%-ного соответствия требованиям. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | Комментарии3 |
|  | С | Ннз | Нзн | |
| 4.5 Открытость | | ВО/СВО |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.5.1 | Органу по сертификации необходимо обеспечить общий доступ либо раскрытие соответствующей и своевременной информации о его процессах аудита и сертификации, а также о статусе сертификации (т. е. выдача, расширение области, подтверждение,возобновление, приостановление, сокращение области или отмена сертификации) любой организации для обеспечения уверенности в целостности и достоверности сертификации. Открытость – это принцип доступности или раскрытия соответствующей информации. |  |  |  |  |  |
| 4.5.2 | Для достижения или поддержания доверия к сертификации органу по сертификации следует  обеспечить соответствующий доступ или раскрывать неконфиденциальную информацию о заключениях по конкретным аудитам (например, аудитам при рассмотрении жалоб) определенным заинтересованным сторонам. |  |  |  |  |  |
| **4.6** | **Конфиденциальность**  Чтобы получить привилегированный доступ к информации, необходимой органу по сертификации для адекватной оценки соответствия требованиям сертификации, важно, чтобы орган по сертификации сохранял конфиденциальность любой частной информации о заказчике. |  |  |  |  |  |
| **4.7** | **Реагирование на жалобы**  Стороны, которые полагаются на сертификацию, ожидают, что их жалобы будут изучены, и должны быть уверены, что в случае признания жалоб обоснованными они будут надлежащим образом рассмотрены и что для их разрешения будут предприняты разумные усилия. Результативное реагирование на жалобы является важным средством защиты органа по сертификации, его заказчиков и других потребителей сертификации от ошибок, упущений или необдуманного поведения. Доверие к деятельности по сертификации обеспечивается, когда жалобы рассматриваются должным образом.  [🡺Примечание: Надлежащий баланс между принципами открытости и конфиденциальности, включая реагирование на жалобы, необходим для демонстрации целостности и достоверности сертификации со стороны всех потребителей. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответственность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн | |
| 5  Общие требования | | | | | | | | | |
| 5.1 Юридические и договорные вопросы | | ВО/СВО |  |  | |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1.1 | **Юридическая ответственность**  Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или определенной частью юридического лица, чтобы он мог нести юридическую ответственность за всю свою деятельность по сертификации. Государственный орган по сертификации считается юридическим лицом на основании его государственного статуса. |  |  |  |  |  |
| 5.1.2 | **Соглашение по сертификации**  Орган по сертификации должен заключить с заказчиком имеющее юридическую силу соглашение на проведение работ по сертификации. Кроме того, при наличии нескольких отделений органа по сертификации или нескольких площадок заказчика орган по сертификации должен обеспечить наличие имеющего юридическую силу соглашения между органом по сертификации, предоставляющим сертификацию и выдающим сертификат, и всеми площадками, входящими в область сертификации. |  |  |  |  |  |
| 5.1.3 | **Ответственность за решения по сертификации**  Орган по сертификации должен иметь полномочия для принятия решений по сертификации и нести ответственность за эти решения, относящиеся к сертификации, включая выдачу, подтверждение, возобновление, расширение, сокращение области, приостановление и отмену сертификации. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 5.2 Менеджмент беспристрастности | | ВО/СВО |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.2.1 | Высшее руководство органа по сертификации должно быть заинтересовано в беспристрастности при осуществлении деятельности по сертификации систем менеджмента. Орган по сертификации  должен иметь публично доступное заявление о том, что он понимает важность соблюдения беспристрастности при проведении сертификации систем менеджмента, осуществляет менеджмент конфликтов интересов и гарантирует объективность при осуществлении деятельности по сертификации систем менеджмента. |  |  |  |  |  |
| 5.2.2 | Орган по сертификации должен идентифицировать, анализировать и документировать случаи возможного возникновения конфликта интересов при проведении сертификации, включая любые  конфликты, возникающие из его взаимоотношений. Наличие взаимоотношений не обязательно представляет для органа по сертификации конфликт интересов. Однако если какие-либо взаимоотношения создают угрозу беспристрастности, то орган по сертификации должен документировать это и быть способен продемонстрировать, как он устраняет или минимизирует такие угрозы. Эта информация должна предоставляться комитету, указанному в 6.2. При этом охватываются все потенциальные  источники конфликта интересов, которые были идентифицированы, независимо от того, возникают ли они в самом органе по сертификации или являются результатом деятельности других лиц, органов или организаций.  [🡺Примечание: Взаимоотношения, которые угрожают беспристрастности органа по сертификации, могут основываться на правах собственности, подчиненности, руководстве, персонале, совместно используемых  ресурсах, финансах, контрактах, маркетинге, выплате комиссионных вознаграждений с продаж или других поощрений за привлечение новых заказчиков и т. д. |  |  |  |  |  |
| 5.2.3 | Если взаимоотношения представляют недопустимую угрозу беспристрастности (например, если дочерняя компания органа по сертификации обращается к головной организации за проведением сертификации), то сертификация не должна проводиться.  [🡺Примечание: См. примечание к 5.2.2. |  |  |  |  |  |
| 5.2.4 | Орган по сертификации не должен сертифицировать другой орган по сертификации в отношении его деятельности по сертификации систем менеджмента.  [🡺Примечание: См. примечание к 5.2.2. |  |  |  |  |  |
| 5.2.5 | Орган по сертификации и любая часть одного и того же юридического лица не должны предлагать или проводить консультирование по системам менеджмента. Это также применимо к той части государственного органа, которая идентифицирована как орган по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 5.2.6 | Орган по сертификации и любая часть одного и того же юридического лица не должны предлагать или проводить внутренние аудиты своих сертифицированных заказчиков. Орган по серти-  фикации не должен сертифицировать систему менеджмента, внутренние аудиты которой он проводил, в течение двух лет после окончания внутренних аудитов. Это также применимо к той части государственного органа, которая идентифицирована как орган по сертификации.  [🡺Примечание: См. примечание к 5.2.2. |  |  |  |  |  |
| 5.2.7 | Орган по сертификации не должен сертифицировать систему менеджмента, по которой заказчику предоставлялось консультирование или проводились внутренние аудиты, если взаимоотношения между консультирующей организацией и органом по сертификации представляют недопустимую угрозу беспристрастности органа по сертификации.  [🡺Примечание1: Допустимый минимальный период в два года с момента окончания консультирования в отношении системы менеджмента является одним из способов снижения угрозы беспристрастности до приемлемого уровня.  [🡺Примечание2: См. примечание к 5.2.2. |  |  |  |  |  |
| 5.2.8 | Орган по сертификации не должен поручать проведение аудитов организации, предостав-  ляющей консультирование по системам менеджмента, так как это представляет недопустимую угрозу беспристрастности органа по сертификации (см. 7.5). Это не применяется к отдельным лицам, работающим по договору в качестве аудиторов, рассматриваемых в 7.3. |  |  |  |  |  |
| 5.2.9 | Деятельность органа по сертификации не должна представляться на рынке или предлагаться как взаимосвязанная с деятельностью организации, которая предоставляет консультирование по сис-  темам менеджмента. Орган по сертификации должен предпринимать действия по корректированию ненадлежащих заявлений любой организации, которая предоставляет консультирование, утверждающей или намекающей, что сертификация будет проще, легче, быстрее или дешевле, если будет привлечен данный орган по сертификации. Орган по сертификации не должен заявлять или намекать,  что сертификация будет проще, легче, быстрее или дешевле, если будет привлечена конкретная организация, предоставляющая консультирование. |  |  |  |  |  |
| 5.2.10 | Чтобы гарантировать отсутствие конфликта интересов, персонал, который предоставлял консультирование по системам менеджмента, включая лиц, которые осуществляли руководство,  не должен привлекаться органом по сертификации к участию в аудитах или другой деятельности по  сертификации, если он участвовал в консультировании данного заказчика по системам менеджмента, в течение двух лет после окончания консультирования. |  |  |  |  |  |
| 5.2.11 | Орган по сертификации должен принять меры для реагирования на любые угрозы своей беспристрастности, возникающие в результате действий других лиц, органов или организаций. |  |  |  |  |  |
| 5.2.12 | Весь персонал органа по сертификации, как внутренний, так и внешний, либо комитеты, кото-  рые могут повлиять на деятельность по сертификации, должны действовать беспристрастно и не должны допускать коммерческое, финансовое или другое давление, чтобы не нарушить беспристрастность. |  |  |  |  |  |
| 5.2.13 | Органы по сертификации должны требовать от персонала, как внутреннего, так и внешнего,  информирования о любой известной ему ситуации, которая может вовлечь его или орган по сертифи-  кации в конфликт интересов. Органы по сертификации должны использовать эту информацию в качестве входных данных для идентификации угроз беспристрастности, возникающих в результате деятельности такого персонала или организаций, в которых он работает, и не должны привлекать к работе такой персонал, как внутренний, так и внешний, пока им не будет продемонстрировано отсутствие конфликта интересов. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 5.3 Обязательства и финансирование | | ВО/СВО |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.3.1 | Орган по сертификации должен быть способен продемонстрировать, что он провел оценивание рисков, возникающих в результате деятельности по сертификации, и предусмотрел адекватные меры (например, страховку или резервы) для выполнения обязательств, возникающих при работе в каждой из областей деятельности и во всех географических регионах, в которых он работает. |  |  |  |  |  |
| 5.3.2 | Орган по сертификации должен проводить оценивание своих финансов и источников дохода  и продемонстрировать комитету, указанному в 6.2, что коммерческое, финансовое или другое давление не ставит под угрозу беспристрастность ни изначально, ни в ходе осуществления деятельности. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| **6 Требования к структуре** | | | | | | | |
| 6.1 Организационная структура и высшее руководство | | ВО/СВО |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6.1.1 | Орган по сертификации должен задокументировать свою организационную структуру с указанием обязанностей, ответственности и полномочий руководства и другого персонала, занятого в деятельности по сертификации, а также всех комитетов. Если орган по сертификации является определенной частью юридического лица, структура должна включать порядок подчиненности и взаимоотношения с другими частями того же юридического лица. |  |  |  |  |  |
| 6.1.2 | Орган по сертификации должен идентифицировать высшее руководство (правление, группу лиц или отдельное лицо), обладающее полномочиями и несущее полную ответственность за каждое из нижеперечисленных действий:  a) разработку политик, относящихся к работе органа;  b) контроль внедрения политик и процедур;  c) контроль финансов органа;  d) улучшение услуг и схем сертификации систем менеджмента;  e) проведение аудитов и сертификации, реагирование на жалобы;  f) принятие решений по сертификации;  g) делегирование полномочий комитетам или отдельным лицам (по необходимости) для осуществления определенной деятельности от своего имени;  h) контрактные соглашения;  i) обеспечение необходимых ресурсов для деятельности по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 6.1.3 | Орган по сертификации должен иметь надлежаще оформленные правила по назначению, определению полномочий и функционированию любых комитетов, участвующих в деятельности по  сертификации. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 6.2 Комитет по защите беспристрастности | | ВО/СВО |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6.2.1 | Структура органа по сертификации должна обеспечивать защиту беспристрастности деятельности органа по сертификации и позволять комитету:  a) содействовать в разработке политик, относящихся к беспристрастности деятельности по сертификации;  b) противодействовать любому стремлению со стороны органа по сертификации препятствовать  по коммерческим или иным соображениям осуществлению последовательной и объективной деятельности по сертификации;  c) консультировать по вопросам, влияющим на доверие к сертификации, в том числе открытость  и общественное восприятие; и  d) проводить не реже одного раза в год анализ беспристрастности процессов органа по сертифи-  кации: аудита, сертификации и принятия решений.  На комитет могут быть возложены и другие задачи или обязанности при условии, что эти дополнительные задачи или обязанности не создают угрозу его основной роли по обеспечению беспристрастности. |  |  |  |  |  |
| 6.2.2 | Состав, условия осуществления деятельности, обязанности, полномочия, компетентность членов и ответственность данного комитета должны быть надлежащим образом оформлены и утверждены высшим руководством органа для обеспечения:  a) поддержания баланса интересов таким образом, чтобы не преобладал ни один отдельно взятый  интерес (внутренний или внешний персонал органа по сертификации рассматривают как имеющий единый интерес, который не должен преобладать);  b) доступа ко всей информации, необходимой для выполнения его функций (см. также 5.2.2 и  5.3.2); и  c) в случае если высшее руководство органа по сертификации не следует совету комитета, комитет  должен иметь право предпринимать независимые действия (например, информирование властей,  органов по аккредитации, заинтересованных сторон). При осуществлении независимых действий комитеты должны соблюдать требования конфиденциальности по 8.5 в отношении заказчика и органа по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 6.2.3 | Несмотря на то, что комитет не может представлять все интересы, орган по сертификации  должен идентифицировать и указать ключевые интересы.Такие интересы могут включать интересы: заказчиков органа по сертификации; потребителей организаций, системы менеджмента которых сертифицируются; представителей торгово-промышленных ассоциаций; представителей государственных регулирующих органов или других государственных служб либо представителей неправительственных организаций, включая организации потребителей. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 7. Требования к ресурсам | |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 Компетентность руководства и персонала | | ВО/СВО + О/ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.1.1 | **Общие положения**  Орган по сертификации должен иметь процессы, гарантирующие наличие у персонала соответствующих знаний относительно видов систем менеджмента и географических регионов, в которых он работает.  Он должен определить компетентность, требуемую для каждой технической области (в соответствии с конкретной схемой сертификации) и для каждой функции в деятельности по сертификации.  Он должен определить средства для демонстрации компетентности до начала выполнения конкретных функций. |  |  |  |  |  |
| 7.1.2 | **Определение критериев компетентности**  Орган по сертификации должен иметь документально оформленный процесс определения критериев компетентности для персонала, привлекаемого к руководству и выполнению аудитов и сертификации. Критерии компетентности должны быть определены в отношении требований каждого вида стандарта или технических условий на системы менеджмента, для каждой технической области и для каждой функции в процессе сертификации. Выходными данными процесса должны быть документально оформленные критерии требуемых знаний и навыков, необходимых для эффективного выполнения задач аудита и сертификации, которые должны быть решены для достижения намеченных результатов. В приложении A приведены знания и навыки, которые орган по сертификации должен определить для конкретных функций. Если для конкретной схемы сертификации, например по  ISO/TS 22003 («Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов»), были установлены дополнительные конкретные критерии компетентности, они также должны быть применены.  [🡺Примечание: Термин «техническая область» может трактоваться по-разному в зависимости от применяемого стандарта на системы менеджмента. Для любой системы менеджмента термин относится к продукции и процессам в контексте области применения стандарта на систему менеджмента. Технические области могут быть определены конкретной схемой сертификации (например, по ISO/TS 22003) или органом по сертификации.  Примеры применения термина «техническая область» для различных видов систем менеджмента:  – для стандарта на системы менеджмента качества термин «техническая область» относится к процессам, необходимым для удовлетворения ожиданий потребителей и соответствующих законодательных и других обязательных требований к продукции и услугам организации;  – для стандарта на системы экологического менеджмента термин «техническая область» относится к категориям деятельности, продукции и услуг, связанным с аспектами, которые касаются окружающей среды, влияющими на воздух, воду, почву, природные ресурсы, флору, фауну и людей;  – для стандарта на системы менеджмента безопасности цепи поставок термин «техническая область» относится к процессам в контексте риска безопасности поставок, таких как транспортирование, хранение и информирование;  – для стандарта на системы менеджмента информационной безопасности термин «техническая область» относится, кроме прочего, к категориям технологий и практик информационной безопасности, информационных и коммуникационных технологий и бизнес-деятельности в отношении выбора адекватных и соразмерных средств управления безопасностью для защиты информационных активов. |  |  |  |  |  |
| 7.1.3 | **Процессы оценивания**  Орган по сертификации должен иметь документально оформленные процессы для начального оценивания компетентности и постоянного мониторинга компетентности и результативности всего персонала, привлекаемого к руководству и выполнению аудитов и сертификации, с применением определенных критериев компетентности. Орган по сертификации должен продемонстрировать, что его методы оценивания результативны. Выходные данные этих процессов должны идентифицировать персонал, который продемонстрировал уровень компетентности, требуемый для различных функций процессов аудита и сертификации.  [🡺Примечание: Ряд методов оценивания, которые можно применять для оценивания знаний и навыков, описаны в приложении B. |  |  |  |  |  |
| **7.1.4** | **Иные положения** |  |  |  |  |  |
| 7.1.4.1 | При определении требований к компетентности в отношении своего персонала, осуществляющего сертификацию, орган по сертификации должен рассмотреть функции, выполняемые руководящим и административным персоналом дополнительно к непосредственному проведению аудитов и сертификации. |  |  |  |  |  |
| 7.1.4.2 | Орган по сертификации должен иметь доступ к необходимым техническим знаниям для консультации по вопросам, относящимся непосредственно к сертификации в технических областях, видах систем менеджмента и географических регионах, в которых работает орган по сертификации.  Такие консультации могут предоставляться либо извне, либо персоналом органа по сертификации. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн |
| 7.2 Персонал, привлекаемый к деятельности по сертификации | | ВО/СВО + О/ТЭ |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.2.1. | Орган по сертификации в своем составе должен иметь персонал, обладающий достаточной компетентностью для управления типом и рядом программ аудита и выполнения других работ по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 7.2.2 | Орган по сертификации должен иметь сам или иметь доступ к достаточному количеству аудиторов, включая руководителей команд по аудиту, и технических экспертов, чтобы охватить все области своей деятельности и выполнять весь объем работ по аудиту. |  |  |  |  |  |
| 7.2.3 | Орган по сертификации должен четко разъяснять каждому работнику его обязанности, ответственность и полномочия. |  |  |  |  |  |
| 7.2.4 | Орган по сертификации должен иметь определенные процессы для выбора, обучения, официального наделения полномочиями аудиторов и выбора технических экспертов, привлекаемых к деятельности по сертификации. При начальном оценивании компетентности аудиторов должна демонстрироваться способность применять необходимые знания и навыки во время аудитов, оцениваемая компетентным экспертом, наблюдающим за аудитором, проводящим аудит. [🡺Примечание: В ходе процессов выбора и обучения, описанных выше, могут рассматриваться желательные личные качества. Это характеристики, которые влияют на способность человека выполнять определенные функции. Следовательно, знание личных качеств отдельных лиц позволяет органу по сертификации извлекать выгоду из их сильных сторон и минимизировать последствия слабых. Желательные личные качества, которые важны для персонала, привлекаемого к деятельности по сертификации, описаны в приложении D. |  |  |  |  |  |
| 7.2.5 | Орган по сертификации должен иметь процесс для достижения и демонстрации результативного аудита, включая привлечение аудиторов и руководителей команд по аудиту, обладающих как  общими навыками и знаниями по проведению аудита, так и знаниями, требуемыми для проведения аудита в конкретных технических областях. |  |  |  |  |  |
| 7.2.6 | Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы аудиторы (и, где это необходимо, технические эксперты) были хорошо осведомлены о процессах проведения аудита, требованиях сертификации и других соответствующих требованиях. Орган по сертификации должен предоставлять аудиторам и техническим экспертам доступ к актуализированному набору документированных процедур, содержащих инструкции по проведению аудита, а также всю информацию, относящуюся к деятельности по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 7.2.7 | Орган по сертификации должен привлекать аудиторов и технических экспертов только для той деятельности по сертификации, для которой они продемонстрировали свою компетентность. [🡺Примечание: Назначение аудиторов и технических экспертов в команды для проведения конкретных аудитов рассматривается в 9.1.3. |  |  |  |  |  |
| 7.2.8 | Орган по сертификации должен идентифицировать необходимость в обучении и предлагать или предоставлять доступ к специальному обучению, чтобы гарантировать, что его аудиторы, технические эксперты и другой персонал, вовлеченный в деятельность по сертификации, обладают необходимой компетентностью для выполнения своих функций. |  |  |  |  |  |
| 7.2.9 | Группа лиц или отдельное лицо, которые принимают решение о выдаче, подтверждении, возобновлении, расширении, сокращении области, приостановлении или отмене сертификации, должны понимать требования применяемого стандарта и сертификации, а также продемонстрировать компетентность в области оценивания процессов аудита и относящихся к ним рекомендаций команды по аудиту. |  |  |  |  |  |
| 7.2.10 | Орган по сертификации должен обеспечивать удовлетворительную работу всего персонала, вовлеченного в деятельность по аудиту и сертификации. Должны иметься документированные процедуры и критерии мониторинга и измерения производительности работы всего вовлеченного персонала, основанные на частоте его использования и уровне риска, связанного с его деятельностью. В частности, орган по сертификации должен анализировать компетентность своего персонала с учетом его работы, чтобы идентифицировать потребность в обучении. |  |  |  |  |  |
| 7.2.11 | Документированные процедуры мониторинга аудиторов должны включать комбинацию данных наблюдений на местах, анализа отчетов по аудиту и данных обратной связи с заказчиками или рынком услуг и должны быть основаны на документированных требованиях. Этот мониторинг должен организовываться таким образом, чтобы минимизировать вмешательство в нормальное течение процесса сертификации, особенно с точки зрения заказчика. |  |  |  |  |  |
| 7.2.12 | Орган по сертификации должен периодически наблюдать за производительностью каждого аудитора на месте. Частота наблюдений на местах должна основываться на потребности, определя-  емой на основании всей имеющейся информации мониторинга. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7.3** | **Привлечение отдельных внешних аудиторов и технических экспертов**  Орган по сертификации должен требовать от внешних аудиторов и технических экспертов оформления письменного соглашения, согласно которому они обязуются соблюдать применимые  политики и процедуры, определенные органом по сертификации. Соглашение должно охватывать  аспекты, относящиеся к конфиденциальности и независимости от коммерческих и других интересов, и должно требовать от внешних аудиторов и внешних технических экспертов уведомления органа по сертификации о любой существующей или существовавшей ранее связи с любой организацией, в которую они могут быть назначены для проведения аудита.  [🡺Примечание: Привлечение отдельных аудиторов и технических экспертов на основании таких соглашений не является аутсорсингом, описываемым в 7.5. |  |  |  |  |  |
| **7.4** | **Персональные данные**  Орган по сертификации должен поддерживать в актуализированном состоянии записи о персонале, включая записи о соответствующей квалификации, обучении, опыте работы, принадлежности к организациям, профессиональном статусе, компетентности и любых соответствующих консультационных услугах, которые могли быть предоставлены. Это относится не только к персоналу, осуществляющему деятельность по сертификации, но также и к руководящему и административному персоналу. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| **7.5** **Аутсорсинг** | | ВО/СВО +  О/ ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.5.1 | Орган по сертификации должен иметь процесс, в котором описаны условия, при которых может иметь место аутсорсинг (который представляет собой заключение субподрядов с другой организацией для выполнения части работ по сертификации от имени органа сертификации). Орган по сертификации должен заключить имеющий юридическую силу договор, охватывающий механизм взаимодействия, включая вопросы конфиденциальности и конфликта интересов, с каждым органом, который предоставляет аутсорсинговые услуги.  [🡺Примечание1: Это может включать аутсорсинг другим органам по сертификации. Привлечение аудиторов и технических экспертов на основании договора рассматривается в 7.3.  [🡺Примечание2: В настоящем стандарте термины «аутсорсинг» и «заключение субподрядов» считаются синонимами. |  |  |  |  |  |
| 7.5.2 | Принятие решения о выдаче, подтверждении, возобновлении, расширении области, сокращении области, приостановлении или отмене сертификации никогда не должно передаваться по аутсорсингу. |  |  |  |  |  |
| 7.5.3 | Орган по сертификации должен:  a) взять на себя ответственность за все работы, переданные по аутсорсингу другому органу;  b) обеспечить, чтобы орган, который предоставляет аутсорсинговые услуги, и отдельные лица, которых он привлекает, соответствовали требованиям органа по сертификации, а также применимым требованиям настоящего стандарта, включая компетентность, беспристрастность и конфиденциальность; и  c) обеспечить, чтобы орган, который предоставляет аутсорсинговые услуги, и отдельные лица, которых он привлекает, не были вовлечены ни непосредственно, ни через какого-либо иного нанимателя в деятельность проверяемой организации таким образом, что беспристрастность могла бы быть нарушена. |  |  |  |  |  |
| 7.5.4 | Орган по сертификации должен иметь документированные процедуры для определения  квалификации и мониторинга всех органов, которые предоставляют услуги по сертификации на условиях аутсорсинга, а также должен обеспечить поддержание записей о компетентности аудиторов и технических экспертов. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| **8. Требования к информации** | | | | | | | |
| 8.1 Общедоступная информация | | ВО/СВО |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8.1.1 | Орган по сертификации должен поддерживать и обеспечить общедоступность либо предо-  ставление по запросу информации, описывающей его процессы аудита и процессы сертификации  с целью выдачи, подтверждения, возобновления, расширения области, сокращения области, приостановления или отмены сертификации, а также о деятельности по сертификации, видах систем менеджмента и географических регионах, в которых он работает. |  |  |  |  |  |
| 8.1.2 | Информация, предоставляемая органом по сертификации любому заказчику или рынку,включая рекламу, должна быть точной и не должна вводить в заблуждение. |  |  |  |  |  |
| 8.1.3 | Орган по сертификации должен делать общедоступной информацию о выдаче, приостановлении или отмене сертификации. |  |  |  |  |  |
| 8.1.4 | По запросу любой из сторон орган по сертификации должен предоставить свидетельства для подтверждения достоверности проведенной сертификации.  [🡺Примечание1: Если информация содержится в нескольких источниках (например, предоставлена в печатной или электронной форме либо в их комбинации), может быть реализована система, обеспечивающая прослеживаемость и отсутствие разночтений между источниками (например, система уникальной нумерации или гиперссылки в сети Интернет).  [🡺Примечание2: В исключительных случаях доступ к определенной информации может быть ограничен по просьбе заказчика (например, из соображений безопасности). |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 8.2 Документы, выданные по результатам сертификации | | ВО/СВО+ О/ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8.2.1 | Орган по сертификации представляет сертифицированному заказчику документы, выданные по результатам сертификации, любым выбранным им способом. |  |  |  |  |  |
| 8.2.2 | Дата вступления в силу документа, выданного по результатам сертификации, не должна быть ранее даты принятия решения о сертификации. |  |  |  |  |  |
| 8.2.3 | В документе(ах), выданном(ых) по результатам сертификации, должны быть указаны:  a) наименование и географическое местоположение каждого заказчика, система менеджмента которого сертифицирована (или географическое местоположение головного офиса и всех площадок, охваченных областью сертификации, в случае сертификации нескольких площадок);  b) даты выдачи, расширения области или возобновления сертификации;  c) срок действия или срок повторной сертификации в соответствии с циклом повторной сертификации;  d) уникальный идентификационный код;  e) стандарт и/или другой нормативный документ, включая номер редакции и/или пересмотра, используемый при аудите сертифицированного заказчика;  f) область сертификации в отношении продукции (включая услуги), процесса и т. д., применительно к каждой площадке;  g) наименование, адрес и знак сертификации органа по сертификации; другие знаки (например, символ аккредитации) можно использовать при условии, что они не вводят в заблуждение и не допускают двоякого толкования;  h) любая другая информация, требуемая стандартом и/или другим нормативным документом, использованным при сертификации;  i) в случае выдачи любых пересмотренных документов, выданных по результатам сертификации, - информация, позволяющая отличить пересмотренные документы от предшествующих устаревших документов. |  |  |  |  |  |
| **8.3** | **Реестр сертифицированных заказчиков**  Орган по сертификации должен поддерживать и делать общедоступным либо предоставлять по запросу любым выбранным им способом реестр действующих сертификатов, в котором должны быть указаны как минимум наименование,соответствующий нормативный документ, область сертификации и географическое местоположение (например, город и страну) для каждого сертифицирован-  ного заказчика (или географическое местоположение головного офиса и всех площадок, охваченных областью сертификации, в случае сертификации нескольких площадок).  [🡺Примечание: Данный реестр является исключительной собственностью органа по сертификации. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 8.4 Ссылка на сертификацию и использование знаков | | ВО/СВО+  О/ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8.4.1 | Орган по сертификации должен иметь политику управления любыми знаками, разрешенными для применения сертифицированными заказчиками. Это должно гарантировать, среди прочего,обратную прослеживаемость до органа по сертификации. Ни сам знак, ни сопроводительный текст не должны допускать двоякого толкования как объекта сертификации, так и органа по сертификации, выдавшего сертификат. Данный знак не должен наноситься на продукцию или на ее упаковку, которую видит потребитель, а также применяться любым другим образом, чтобы его можно было истолковать как обозначение соответствия продукции.  [🡺Примечание:В ISO/IEC 17030 установлены требования к применению знаков, выдаваемых третьей стороной. |  |  |  |  |  |
| 8.4.2 | Орган по сертификации не должен разрешать применение своих знаков в отчетах по лабораторным испытаниям, калибровке или инспекциям, поскольку в данном контексте такие отчеты рассматриваются как продукция. |  |  |  |  |  |
| 8.4.3 | Орган по сертификации должен требовать, чтобы организация заказчика:  a) следовала требованиям органа по сертификации при ссылках на статус своей сертификации в средствах коммуникации, таких как сеть Интернет, брошюры или реклама, или в других документах;  b) не делала или не допускала никаких вводящих в заблуждение заявлений относительно своей сертификации;  c) не использовала или не разрешала использовать документ, выдаваемый по результатам сертификации, или какую-либо его часть любым способом, вводящим в заблуждение;  d) при приостановлении или отмене своей сертификации прекращала использование всех рекламных материалов, содержащих ссылку на сертификацию, как это установлено органом по сертификации (см. 9.6.3 и 9.6.6);  e) вносила изменения во все рекламные материалы в случае сокращения области сертификации;  f) не допускала использование ссылки на сертификацию своей системы менеджмента таким образом,  чтобы подразумевалось, что орган по сертификации сертифицировал продукцию (включая услугу) или процесс;  g) не допускала трактования, что сертификация распространяется на виды деятельности, не охваченные областью сертификации; и  h) не использовала свою сертификацию таким образом, чтобы была возможна компрометация  репутации органа по сертификации и/или системы сертификации и потеря общественного доверия. |  |  |  |  |  |
| 8.4.4 | Орган по сертификации должен осуществлять надлежащее управление правами собственности и предпринимать действия в случае некорректных ссылок на статус сертификации или использование вводящих в заблуждение документов, выдаваемых по результатам сертификации, знаков или отчетов по аудитам.  [🡺Примечание:Такие действия могут включать запросы на проведение коррекций или корректирующих действий, приостановление, отмену сертификации, публикацию информации о нарушении и, при необходимости, судебный иск. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 8.5 Конфиденциальность | | ВО/СВО | |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8.5.1 | Орган по сертификации должен посредством имеющих законную силу соглашений обеспечить наличие политики и мероприятий по защите конфиденциальности информации, полученной или созданной при осуществлении деятельности по сертификации на всех уровнях своей структуры, включая комитеты и внешние органы или отдельных лиц, действующих от имени органа. |  |  |  |  |  |
| 8.5.2 | Орган по сертификации должен заранее уведомить заказчика о том, какую информацию он намеревается сделать общедоступной. Вся остальная информация, за исключением информации, которую делает общедоступной сам заказчик, считается конфиденциальной. |  |  |  |  |  |
| 8.5.3 | Кроме случаев, предусмотренных настоящим стандартом, информация о конкретном заказчике  или отдельном лице не может быть передана третьей стороне без письменного согласия заказчика или лица. Если от органа по сертификации на основании законодательства требуется открыть конфиденциальную информацию третьей стороне, то заказчик или заинтересованное лицо должны (если это не регулируется законодательством) быть заранее уведомлены о предоставляемой информации. |  |  |  |  |  |
| 8.5.4 | Информация о заказчике, полученная из других источников, помимо самого заказчика (например, жалобы, информация от надзорных органов), в соответствии с политикой органа по сертификации должна рассматриваться как конфиденциальная. |  |  |  |  |  |
| 8.5.5 | Персонал, включая любых членов комитета, контрактных сотрудников, персонал внешних органов или отдельных лиц, действующих от имени органа по сертификации, должен соблюдать конфиденциальность всей информации, полученной или созданной во время осуществления деятельности органа по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 8.5.6 | Орган по сертификации должен иметь в наличии и использовать оборудование и средства,обеспечивающие безопасное обращение с конфиденциальной информацией (например, документами, записями). |  |  |  |  |  |
| 8.5.7 | Если конфиденциальная информация становится доступной другим органам (например, органу по аккредитации, группе соглашения по схеме взаимной оценки), орган по сертификации должен информировать об этом заказчика. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 8.6 Обмен информацией между органом по сертификации и его заказчиками | | ВО/СВО+ О/ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8.6.1 | **Информация о деятельности по сертификации и требованиях**  Орган по сертификации должен предоставлять заказчикам следующую актуализированную информацию:  a) подробное описание деятельности по сертификации на начальном и последующих этапах,включая применение, первичные аудиты, инспекционные аудиты и процесс выдачи, подтверждения, сокращения, расширения области, приостановления, отмены сертификации и повторной сертификации;  b) нормативные требования сертификации;  c) информацию о стоимости подачи заявки, первичной и последующих сертификаций;  d) требования органа по сертификации к потенциальным заказчикам:  1) соответствовать требованиям сертификации;  2) создавать необходимые условия для проведения аудитов, включая предоставление документации для проверки, а также доступ ко всем процессам и участкам, записям и персоналу с целью первичной сертификации, инспекционного контроля, повторной сертификации и разрешение жалоб; и  3) обеспечивать при необходимости возможность присутствия наблюдателей (например, аудиторов по аккредитации или аудиторов-стажеров);  e) документы, описывающие права и обязанности сертифицированных заказчиков, включая требования о том, что при коммуникациях любого вида ссылки на сертификацию должны соответствовать  требованиям 8.4;  f) информация о процедурах обращения с жалобами и апелляциями. |  |  |  |  |  |
| 8.6.2 | **Уведомление об изменениях со стороны органа по сертификации**  Орган по сертификации должен уведомлять своих сертифицированных заказчиков о любых измене-  ниях в требованиях сертификации. Орган по сертификации должен удостовериться в том, что каждый сертифицированный заказчик соответствует новым требованиям.  [🡺Примечание: Для обеспечения выполнения этих требований могут быть необходимы договорные соглашения с сертифицированными заказчиками. Форма лицензионного соглашения по использованию сертификации, включая аспекты, относящиеся к уведомлению об изменениях, насколько это применимо, приводится в ISO/IEC Guide 28:2004 (приложение E). |  |  |  |  |  |
| 8.6.3 | **Уведомление об изменениях со стороны заказчика**  Орган по сертификации должен располагать имеющими юридическую силу соглашениями, чтобы гарантировать, что сертифицированный заказчик незамедлительно информирует орган по сертификации по вопросам, которые могут влиять на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям стандарта, использованного при сертификации. К ним относятся, например, изменения, относящиеся к:  a)юридическому,коммерческому, организационному статусу или форме собственности;  b) организации и руководству (например, высшему руководству, принимающему решения, или техническому персоналу);  c) контактному адресу и расположению площадок;  d) области деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента; и  e) существенным изменениям в системе менеджмента и процессах.  [🡺Примечание: Форма лицензионного соглашения по использованию сертификации, включая аспекты, относящиеся к уведомлению об изменениях, насколько это применимо, приводится в ISO/IEC Guide 28:2004 (приложение E). |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | | Ответствен-ность | | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн | |
| **9 Требования к процессу** | | | | | | | | | | | |
| 9.1 Общие требования | | | О/ТЭ | |  |  |  | |  | |  |
| **9.1.1** | | Программа аудита | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.1.1 | | Должна быть разработана программа аудита для полного цикла сертификации, чтобы четко идентифицировать работы по аудиту, необходимые для демонстрации того, что система менеджмента заказчика соответствует требованиям сертификации согласно выбранному (ым) стандарту (ам) или другому(им) нормативному(ым) документу(ам). | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.1.2 | | Программа аудита должна включать первичный аудит, состоящий из двух этапов, инспекционные аудиты в течение первого и второго годов и повторный аудит в течение третьего года до истечения срока действия сертификата. Трехлетний цикл сертификации начинается с решения по сертификации или повторной сертификации. При определении программы аудита и любых последующих  ее корректировках необходимо учитывать размер организации заказчика, область распространения и сложность его системы менеджмента, продукцию и процессы, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты всех предыдущих аудитов.  [🡺Примечание1: В приложении E представлена карта типовых процессов аудита и сертификации третьей стороной.  [🡺Примечание2: В приложении F приведены дополнительные пункты, которые могут быть учтены при разработке или пересмотре программы аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.1.3 | | Если орган по сертификации принимает во внимание сертификацию или другие аудиты, уже предоставленные заказчику, он должен собрать достаточное количество поддающейся проверке информации, чтобы обосновать и внести любые изменения в программу аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.2** | | **План аудита** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.2.1 | | **Общие положения**  Орган по сертификации должен гарантировать разработку плана каждого аудита, идентифицированного в программе аудита, чтобы обеспечить основу для соглашения о проведении и графика работ  по аудиту. План аудита должен основываться на документированных требованиях органа по сертификации. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.2.2 | | **Определение целей, области и критериев аудита** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.2.2.1 | | Орган по сертификации должен определить цели аудита. Область и критерии аудита, включая любые изменения, должны быть установлены органом по сертификации после обсуждения с заказчиком. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.2.2.2 | | Цели аудита должны описывать, что должно быть выполнено при аудите, и должны включать следующее:  a) определение соответствия системы менеджмента заказчика или ее частей критериям аудита;  b) оценивание способности системы менеджмента обеспечивать, что организация заказчика соответствует применимым законодательным, другим обязательным и договорным требованиям.  [🡺Примечание:Сертификационный аудит системы менеджмента не является аудитом юридического соответствия;  c) оценивание результативности системы менеджмента для обеспечения того, что организация заказчика постоянно выполняет свои установленные цели;  d) идентификацию областей потенциального улучшения системы менеджмента, если применимо. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.2.2.3 | | Область аудита должна описывать объем и границы аудита, в частности физическое  местоположение, подразделения организации, виды деятельности и процессы, подлежащие аудиту.  Если процесс первичной или повторной сертификации состоит более чем из одного аудита (например,охватывает несколько местоположений), область отдельного аудита может не охватывать всю область  сертификации, но совокупность аудитов должна охватывать область, указанную в документе, выдаваемом по результатам сертификации.  [🡺Примечание: В приложении F приведены дополнительные пункты, которые могут быть учтены при  разработке или пересмотре области аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.2.2.4 | | Критерии аудита должны применяться в качестве эталона для определения соответствия и должны включать:  – требования определенного нормативного документа на системы менеджмента;  – определенные процессы и документацию системы менеджмента, разработанные заказчиком. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.2.3** | | **Подготовка плана аудита**  План аудита должен соответствовать целям и области аудита. План аудита должен включать или ссылаться по меньшей мере на следующее:  a) цели аудита;  b) критерии аудита;  c) область аудита, включая идентификацию структурных и функциональных подразделений или процессов, подлежащих аудиту;  d) сроки и площадки, где должны быть проведены работы по аудиту на местах, включая визиты на временные площадки, при необходимости;  e) ожидаемое время и продолжительность работ по аудиту на местах;  f) роли и обязанности членов команды по аудиту и сопровождающих лиц.  [🡺Примечание1: Информация плана аудита может излагаться в нескольких документах.  [🡺Примечание2: В приложении F приведены дополнительные пункты, которые могут быть учтены при разработке или пересмотре плана аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.3** | | **Выбор и назначение членов команды по аудиту** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.3.1 | | Орган по сертификации должен иметь процесс выбора и назначения членов команды по аудиту, включая руководителя команды по аудиту, с учетом компетентности, необходимой для дости-  жения целей аудита. Если есть только один аудитор, то он должен обладать компетентностью для выполнения обязанностей руководителя команды по аудиту, применимых для данного аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.3.2 | | При принятии решения о размере и составе команды по аудиту следует обратить внимание на следующее:  a) цели аудита, область, критерии и расчетное время аудита;  b) является ли аудит комбинированным, интегрированным или совместным;  c) общую компетентность команды по аудиту, необходимую для достижения целей аудита;  d) сертификационные требования (в том числе любые применимые законодательные, другие обязательные и договорные требования);  e) язык и культуру;  f) проводили ли члены команды по аудиту аудит системы менеджмента заказчика ранее. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.3.3 | | Знания и навыки руководителя команды по аудиту и аудиторов могут быть дополнены  знаниями технических экспертов, устных и письменных переводчиков, которые должны работать под руководством аудитора. Если привлекаются устные и письменные переводчики, то их следует выбирать так, чтобы они не оказывали чрезмерного влияния на аудит.  [🡺Примечание: Критерии для выбора технических экспертов определяются для каждого случая отдельно на основе потребностей команды по аудиту и области аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.3.4 | | В команду по аудиту в качестве участников могут быть включены аудиторы-стажеры при условии, что один аудитор назначен в качестве оценивающего. Оценивающий должен быть компетентен, чтобы принимать на себя обязанности и нести окончательную ответственность за работы и  наблюдения, полученные аудитором-стажером. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.3.5 | | Руководитель команды по аудиту совместно с командой по аудиту должен закрепить ответственность каждого члена команды за аудит конкретных процессов, функций, площадок, областей или видов деятельности. При этом должна учитываться необходимость обеспечения компетентности и результативного и эффективного использования команды по аудиту, также как и различия в функциях и обязанностях аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов. В ходе аудита для обеспечения достижения целей аудита могут быть внесены изменения в рабочие задания. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.4** | | **Определение времени аудита** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.4.1 | | Орган по сертификации должен иметь документированные процедуры для определения времени аудита, и для каждого заказчика орган по сертификации должен определить время, необходимое для планирования и полного и результативного проведения аудита системы менеджмента заказчика. Время аудита определяется органом по сертификации, обоснования для его определения должны подтверждаться записями. При определении времени аудита орган по сертификации должен рассматривать, помимо прочих, следующие аспекты:  a) требования соответствующего стандарта на системы менеджмента;  b) размер и сложность;  c) технологические и нормативные аспекты;  d) аутсорсинг любой деятельности, включенной в область системы менеджмента;  e) результаты всех предыдущих аудитов;  f) количество площадок и связанные с этим вопросы;  g) риски, связанные с продукцией, процессами или деятельностью организации;  h) являются ли аудиты комбинированными, совместными или интегрированными.  Если для конкретной схемы сертификации, например по ISO/TS 22003 или ISO/IEC 27006, установлены конкретные критерии, то они должны быть применены. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.4.2 | | Время, потраченное любым членом команды, который не назначен аудитором (например, технические эксперты, устные и письменные переводчики, наблюдатели и аудиторы-стажеры), не должно включаться в установленное выше время аудита.  [🡺Примечание: Привлечение устных и письменных переводчиков может потребовать дополнительного времени аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.5** | | **Выборочный контроль площадок**  Если для проведения аудита системы менеджмента заказчика проводится выборочный контроль площадок, расположенных в разных местах и выполняющих одну и ту же деятельность, орган по сертификации должен разработать программу выборочного контроля для обеспечения надлежащего проведения аудита системы менеджмента. Обоснование плана выборочного контроля должно документироваться для каждого заказчика. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.6** | | **Информирование о задачах команды по аудиту**  Задачи, поставленные перед командой по аудиту, должны быть определены и доведены до сведения организации заказчика и требуют от команды по аудиту:  a) рассмотреть и проверить структуру, политики, процессы, процедуры, записи и связанные с ними документы организации заказчика, имеющие отношение к системе менеджмента;  b) определить их соответствие всем требованиям, имеющим отношение к предполагаемой области сертификации;  c) определить, что процессы и процедуры разработаны, внедрены и результативно поддерживаются, чтобы обеспечить основание для доверия к системе менеджмента заказчика; и  d) информировать заказчика в процессе работы о любых несоответствиях между политикой, целями и задачами заказчика (согласующимися с ожиданиями в соответствующем стандарте на системы  менеджмента или другом нормативном документе) и результатами. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.7** | | **Информирование о членах команды по аудиту**  Орган по сертификации должен заблаговременно сообщить фамилии и по запросу предоставить основную информацию по каждому члену команды по аудиту, чтобы организация заказчика имела  достаточно времени для опротестования назначения какого-либо конкретного аудитора или технического эксперта, а орган по сертификации – для изменения состава команды по аудиту в случае аргументированного протеста. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.8** | | **Информирование о плане аудита**  Организация заказчика должна быть проинформирова | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9** | | **Проведение аудитов на местах** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.1 | | **Общие положения**  Орган по сертификации должен иметь процесс проведения аудитов на местах. Этот процесс должен включать предварительное совещание в начале аудита и заключительное совещание по завершении аудита.  [🡺Примечание: Дополнительно к посещению мест фактического (их) расположения (ий) площадок (например, завода) проверка на месте может включать дистанционный доступ к электронному (ым) сайту (ам), который (ые) содержит (ат) информацию, имеющую отношение к аудиту системы менеджмента. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9.2** | | **Проведение предварительного совещания**  Официальное предварительное совещание, перечень присутствующих на котором должен быть оформлен в виде записи, проводится в присутствии руководства заказчика и, при необходимости, лиц, ответственных за функции или процессы, которые подлежат аудиту. Целью предварительного совещания, которое обычно проводит руководитель команды по аудиту, является представление краткого пояснения того, как будут осуществляться работы по аудиту, и должно включать следующие элементы. Степень детализации должна соответствовать осведомленности заказчика о процессе аудита:  a) представление участников, включая краткое описание их обязанностей;  b) подтверждение области сертификации;  c) подтверждение плана аудита (включая вид и область аудита, цели и критерии), любых изменений,  а также других соответствующих договоренностей с заказчиком, таких как дата и время заключительного совещания, промежуточных совещаний команды по аудиту и руководства заказчика;  d) подтверждение официальных каналов обмена информацией между командой по аудиту и заказчиком;  e) подтверждение наличия ресурсов и оборудования, необходимых команде по аудиту;  f) подтверждение вопросов, имеющих отношение к конфиденциальности;  g) подтверждение требований техники безопасности, действий в аварийных ситуациях и процедур по обеспечению безопасности команды по аудиту;  h) подтверждение присутствия, обязанностей и персонального состава всех сопровождающих и наблюдателей;  i) способ составления отчета, включая классификацию наблюдений аудита;  j) информация об условиях, при которых аудит может быть досрочно прекращен;  k) подтверждение того, что руководитель команды по аудиту и команда по аудиту, представляющие орган по сертификации, несут ответственность за аудит и должны контролировать выполнение плана аудита, включая проведение работ по аудиту и ход аудита;  l) подтверждение статуса наблюдений предыдущего анализа или аудита, если приемлемо;  m) методы и процедуры, которые будут применяться при проведении аудита, основанного на выборочном контроле;  n) подтверждение языка, который будет использоваться во время аудита;  o) подтверждение того, что во время аудита заказчик будет информироваться о ходе аудита и любых проблемах;  p) возможность для заказчика задать вопросы. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9.3** | | **Обмен информацией во время аудита** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.3.1 | | Во время аудита команда по аудиту должна периодически оценивать ход аудита и обме-  ниваться информацией. Руководитель команды по аудиту при необходимости перераспределяет работу между членами команды по аудиту и периодически сообщает заказчику о ходе аудита и любых  проблемах. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.3.2 | | В случае, если полученные свидетельства аудита указывают, что цели аудита недости-  жимы, или выявляют наличие непосредственного и существенного риска (например, безопасности), руководитель команды по аудиту должен сообщить об этом заказчику и, если возможно, в орган по  сертификации, для определения соответствующих действий. Такие действия могут включать повторное подтверждение или доработку плана аудита, изменение целей аудита или области аудита или прекращение аудита. Руководитель команды по аудиту должен доложить о результатах предпринятых действий в орган по сертификации. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.3.3 | | Руководитель команды по аудиту должен проанализировать с заказчиком любую необходимость изменения области аудита, которая становится очевидной в ходе работ по аудиту, и предоставить отчет об этом в орган по сертификации. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9.4** | | **Наблюдатели и сопровождающие** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.4.1 | | **Наблюдатели**  Присутствие и обоснование присутствия наблюдателей во время работ по аудиту должно быть согласовано органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита. Команда по аудиту должна обеспечить, чтобы наблюдатели не вмешивались в процесс аудита или не влияли на результаты аудита.  [🡺Примечание: Наблюдателями могут быть члены организации заказчика, консультанты, персонал органа по аккредитации, проводящий наблюдение, представители регулирующих органов или другие правомочные лица. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.4.2 | | **Сопровождающие**  У каждого аудитора должен быть сопровождающий, если иное не согласовано между руководителем команды по аудиту и заказчиком. Сопровождающий (ие) прикрепляется (ются) к команде по аудиту для облегчения работы. Команда по аудиту должна обеспечить, чтобы сопровождающие не вмешивались в процесс аудита или не влияли на результаты аудита.  [🡺Примечание:Обязанности сопровождающего могут включать:  a) установление контактных лиц и времени проведения интервью;  b) организацию посещения конкретных площадок или подразделений организации;  c) обеспечение того, что правила, касающиеся безопасности на площадках и процедур обеспечения безопасности, известны и соблюдаются членами команды по аудиту;  d) присутствие от лица заказчика при аудите;  e) предоставление разъяснений или информации, которую запрашивает аудитор. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9.5** | | **Сбор и верификация информации** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.5.1 | | Во время аудита информация, относящаяся к целям, области и критериям аудита (включая информацию, относящуюся к взаимодействиям между функциями, видами деятельности и процессами),  должна быть собрана подходящим методом выборочного контроля и верифицирована, чтобы стать свидетельством аудита. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.5.2 | | Методы сбора информации включают, кроме прочих:  – интервью;  – наблюдение за процессами и работами;  – анализ документации и записей. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9.6** | | **Идентификация и запись наблюдений аудита** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.6.1 | | Наблюдения аудита, обобщающие соответствия и детализирующие несоответствия, а также подтверждающие их свидетельства аудита должны быть оформлены в виде записей и внесены в отчет, чтобы дать возможность принять обоснованное решение по сертификации или сохранению сертификации в силе. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.6.2 | | Возможности для улучшения могут быть идентифицированы и оформлены в виде записей, если не запрещено требованиями схемы сертификации системы менеджмента. Однако наблюдения аудита, которые являются несоответствиями согласно 9.1.15 [перечисления b) и c)], не должны оформляться как возможности для улучшения. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.6.3 | | Выявленные несоответствия должны быть оформлены в виде записей, отнесены к кон-  кретному требованию критериев аудита, содержать четкую формулировку несоответствия и подробно идентифицировать объективные свидетельства, на которых основано несоответствие. Несоответствия должны быть обсуждены с заказчиком, чтобы гарантировать, что свидетельства достоверны и что несоответствия понятны. Однако аудитор должен воздерживаться от предположений относительно причин несоответствий или решений по ним.  [🡺Примечание: Несоответствия согласно требованиям 9.1.15 [перечисление b)] могут быть классифицированы как существенные, тогда как другие несоответствия [9.1.15, перечисление c)] могут быть классифицированы как несущественные несоответствия. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.6.4 | | Руководитель команды по аудиту должен пытаться решить любые расхождения во мнениях между командой по аудиту и заказчиком, касающиеся свидетельств или наблюдений аудита, и нерешенные моменты должны быть оформлены в виде записей. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9.7** | | **Подготовка заключений по аудиту**  Перед заключительным совещанием команда по аудиту должна:  a) проанализировать наблюдения аудита и любую иную соответствующую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита;  b) согласовать заключения аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;  c) идентифицировать необходимые последующие действия;  d) подтвердить правильность программы аудита или идентифицировать любые требуемые доработки (например, области, времени или даты аудита, периодичности инспекционного контроля, компетентности). | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.9.8** | | **Проведение заключительного совещания** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.8.1 | | Официальное заключительное совещание, перечень присутствующих на котором должен быть оформлен документально, проводится в присутствии руководства заказчика и, при необходимости,  лиц, ответственных за функции или процессы, подвергнутые аудиту. Целью заключительного совещания, которое обычно проводит руководитель команды по аудиту, является представление заключений по аудиту, включая рекомендации относительно сертификации. Все несоответствия должны быть представлены таким образом, чтобы они были поняты, и должны быть согласованы временные рамки для реагирования.  [🡺Примечание: «Поняты» не обязательно означает, что заказчик должен согласиться с несоответствиями. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.8.2 | | Заключительное совещание также должно включать следующие элементы. Степень детализации должна соответствовать осведомленности заказчика о процессе аудита:  a) уведомление заказчика о том, что собранные свидетельства аудита основаны на выборочной проверке информации; следовательно, существует элемент неопределенности;  b) способ и сроки предоставления отчета, включая классификацию наблюдений аудита;  c) процесс органа по сертификации по обращению с несоответствиями, включая любые последствия, имеющие отношение к статусу сертификации заказчика;  d) установление для заказчика срока представления плана коррекций и корректирующих действий по всем несоответствиям, выявленным во время аудита;  e) работы органа по сертификации, проводимые после аудита;  f) информация об обращении с жалобами и апелляциями. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.9.8.3 | | Заказчику должна быть предоставлена возможность задать вопросы. Любые расхождения во мнениях между командой по аудиту и заказчиком, относящиеся к свидетельствам или наблюдениям аудита, должны быть обсуждены и по возможности разрешены. Любые расхождения во мнениях, которые не были разрешены, должны быть оформлены в виде записей и переданы в орган по сертификации. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.10** | | **Отчет по аудиту** | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.10.1 | | Орган по сертификации должен предоставить письменный отчет по каждому аудиту.  Команда по аудиту может идентифицировать возможности для улучшения, но не должна рекомендовать конкретных решений. Право собственности на отчет по аудиту должен сохранять за собой орган по сертификации. | |  | |  | |  |  |  | |
| 9.1.10.2 | | Руководитель команды по аудиту должен обеспечить подготовку отчета по аудиту и  несет ответственность за его содержание. Отчет по аудиту должен представлять собой точную, лаконичную и понятную запись по аудиту, чтобы обеспечить принятие обоснованного решения по сертификации, и должен включать или ссылаться на следующее:  a) идентификацию органа по сертификации;  b) наименование и адрес заказчика и представителя руководства заказчика;  c) тип аудита (например, первичный, инспекционный или повторный аудит);  d) критерии аудита;  e) цели аудита;  f) область аудита, в частности идентификацию проверенных структурных или функциональных подразделений или процессов, подвергнутых аудиту, и времени аудита;  g) идентификацию руководителя команды по аудиту, членов команды по аудиту и любых сопровождающих лиц;  h) даты и места, где проводились работы по аудиту (на площадке или вне ее);  i) наблюдения, свидетельства и заключения аудита, согласующиеся с требованиями типа аудита;  j) любые нерешенные вопросы, если они идентифицированы. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.11** | | **Анализ причин несоответствий**  Орган по сертификации должен требовать от заказчика проведения анализа причин и описания конкретных коррекций и корректирующих действий, предпринятых или планируемых для устранения выявленных несоответствий в течение определенного времени. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.12** | | **Результативность коррекций и корректирующих действий**  Орган по сертификации должен проанализировать коррекции, идентифицированные причины и корректирующие действия, представленные заказчиком, чтобы определить, являются ли они приемлемыми. Орган по сертификации должен проверить результативность любой выполненной коррекции и предпринятых корректирующих действий. Свидетельства, полученные в качестве доказательства устранения несоответствий, должны быть оформлены в виде записей. Заказчик должен быть проинформирован о результатах анализа и проверки.  П р и м е ч а н и е – Проверка результативности коррекций и корректирующего действия может быть проведена на основе анализа документации, предоставленной заказчиком, или, при необходимости, посредством проверки на месте. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.13** | | **Дополнительные аудиты**  Заказчик должен быть проинформирован о том, какой дополнительный полный или сокращенный аудит или документальные свидетельства (которые будут подтверждены во время будущих инспекционных аудитов) потребуются для проверки результативности коррекций и корректирующих действий. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.14** | | **Решение по сертификации**  Орган по сертификации должен гарантировать, что лица или комитеты, которые принимают решения по сертификации или повторной сертификации, отличаются от тех, которые проводили аудиты. | |  | |  | |  |  |  | |
| **9.1.15** | | **Действия перед принятием решения**  Орган по сертификации до принятия решения должен подтвердить, что:  a) информация, предоставленная командой по аудиту, является достаточной с точки зрения требований по сертификации и области сертификации;  b) он проанализировал, одобрил и проверил результативность коррекций и корректирующих действий в отношении всех несоответствий, которые представляют собой:  1) невыполнение одного или более требований стандарта на системы менеджмента;  2) ситуацию, которая вызывает серьезное сомнение в способности системы менеджмента заказчика достичь намеченных результатов;  c) он проанализировал и одобрил запланированные заказчиком коррекции и корректирующие действия в отношении любых других несоответствий. | |  | |  | |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| **9.2**  **Первичный аудит и сертификация** | | О/ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.2.1** | **Заявка**  Орган по сертификации должен потребовать от уполномоченного представителя организации,  подавшей заявку, предоставления информации, необходимой для того, чтобы он мог установить:  a) заявляемую область сертификации;  b) общие характеристики организации, подавшей заявку, включая ее наименование и адрес (a) ее  фактического месторасположения, важные аспекты ее процессов и деятельности, а также все соответствующие юридические обязательства;  c) общую информацию, имеющую отношение к заявляемой области сертификации, касающуюся  организации, подавшей заявку, такую как виды ее деятельности, человеческие и технические ресурсы, функции и взаимоотношения в рамках корпорации, если таковая имеется;  d) информацию, касающуюся всех процессов организации, переданных по аутсорсингу, которые  будут влиять на соответствие требованиям;  e) стандарты или другие требования, на соответствие которым организация, подавшая заявку, намерена сертифицироваться;  f) информацию о получении консультирования по системе менеджмента. |  |  |  |  |  |
| **9.2.2** | **Анализ заявки** |  |  |  |  |  |
| 9.2.2.1 | Перед проведением аудита орган по сертификации должен провести анализ заявки и дополнительной информации по сертификации, чтобы гарантировать, что:  a) информация об организации, подавшей заявку, и ее системе менеджмента является достаточной  для проведения аудита;  b) требования сертификации четко определены, документированы и были предоставлены организации, подавшей заявку;  c) все известные расхождения в понимании между органом по сертификации и организацией, подавшей заявку, устранены;  d) орган по сертификации обладает компетентностью и способностью осуществлять деятельность по сертификации;  e) запрашиваемая область сертификации, место (a) фактического осуществления деятельности организации заявителя, время, необходимое для проведения аудитов, и любые другие моменты, влияющие на работы по сертификации, приняты во внимание (язык, условия безопасности, угрозы беспристрастности и т. д.);  f) записи об обосновании принятия решения о проведении аудита поддерживаются в рабочем состоянии. |  |  |  |  |  |
| 9.2.2.2 | После анализа заявки, орган по сертификации должен либо принять, либо отклонить заявку на сертификацию. Если орган по сертификации отклоняет заявку на сертификацию по результатам анализа заявки, причины для отклонения заявки должны быть документально оформлены и разъяснены заказчику.  [🡺Примечание: При отклонении заявки на сертификацию орган по сертификации должен убедиться, что он не вступает в противоречие с принципами, установленными в разделе 4. |  |  |  |  |  |
| 9.2.2.3 | На основании данного анализа орган по сертификации должен определить компетентный  персонал, который необходимо включить в команду по аудиту, и того, кто будет принимать решение по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 9.2.2.4 | Команда по аудиту должна назначаться и формироваться из аудиторов (и технических  экспертов, при необходимости), которые обладают общей компетентностью, идентифицированной органом по сертификации, как установлено в 9.2.2.3, для сертификации организации, подавшей заявку.  Выбор команды по аудиту должен осуществляться с учетом компетентности аудиторов и технических экспертов согласно 7.2.5 и может включать использование как внутренних, так и внешних человеческих ресурсов. |  |  |  |  |  |
| 9.2.2.5 | Лицо (a), которое (ые) будет (ут) принимать решение по сертификации, должно (ы) назначаться таким образом, чтобы обеспечить соответствующую компетентность (см. 7.2.9). |  |  |  |  |  |
| **9.2.3** | **Первичный сертификационный аудит**  Первичный сертификационный аудит системы менеджмента должен проводиться в два этапа:  первый этап и второй этап. |  |  |  |  |  |
| **9.2.3.1** | **Первый этап аудита** |  |  |  |  |  |
| 9.2.3.1.1 | Первый этап аудита должен проводиться для:  a) аудита документации системы менеджмента заказчика;  b) оценивания месторасположения заказчика и конкретных условий на площадках и обсуждения  с персоналом заказчика готовности ко второму этапу аудита;  c) анализа статуса заказчика и понимания им требований стандарта, особенно в отношении идеентификации ключевых характеристик или значимых аспектов, процессов, целей и функционирования системы менеджмента;  d) сбора необходимой информации, касающейся области системы менеджмента, процессов и месторасположения (ий) заказчика, а также законодательных и других обязательных требований и соответствия им (например, аспекты, имеющие отношение к качеству, окружающей среде, правовые аспекты деятельности заказчика, связанные риски и т. д.);  e) анализа распределения ресурсов для второго этапа аудита и согласования с заказчиком деталей второго этапа аудита;  f) расстановки акцентов при планировании второго этапа аудита посредством достижения достаточного понимания системы менеджмента заказчика и функционирования площадок в контексте возможных значимых аспектов;  g) оценивания того, планируются и проводятся ли внутренние аудиты и анализ со стороны руко-  водства, а также того, что уровень внедрения системы менеджмента обеспечивает готовность заказчика ко второму этапу аудита.  Для большинства систем менеджмента рекомендуется проводить по меньшей мере часть первого этапа аудита на территории заказчика, чтобы достичь вышеуказанных целей. |  |  |  |  |  |
| 9.2.3.1.2 | Полученные на первом этапе аудита наблюдения должны быть документально оформлены и доведены до сведения заказчика, включая идентификацию любых проблемных областей,  которые могут быть классифицированы как несоответствия на втором этапе аудита. |  |  |  |  |  |
| 9.2.3.1.3 | При определении интервала между первым и вторым этапами аудита необходимо учиты-  вать, что заказчику необходимо решить вопросы по проблемным областям, идентифицированным  на первом этапе аудита. Органу по сертификации может также понадобиться пересмотреть свои подготовительные мероприятия ко второму этапу. |  |  |  |  |  |
| **9.2.3.2** | **Второй этап аудита**  Целью второго этапа аудита является оценивание внедрения системы менеджмента заказчика, включая ее результативность. Второй этап аудита должен проходить на площадке (ах) заказчика. Он должен включать по меньшей мере следующее:  a) информацию и свидетельства соответствия всем требованиям применимого стандарта на системы менеджмента или другого нормативного документа;  b) мониторинг, измерение, составление отчетов и анализ деятельности по отношению к ключевым  целям и задачам (согласующихся с ожиданиями в соответствующем стандарте на системы менеджмента или в другом нормативном документе);  c) анализ системы менеджмента и деятельности заказчика в отношении соблюдения законодательства;  d) операционный контроль процессов заказчика;  e) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;  f) ответственность руководства за политики заказчика;  g) связь между нормативными требованиями, политикой, целями и задачами деятельности (согласующихся с ожиданиями в применимом стандарте на системы менеджмента или в другом нормативном документе), любыми применимыми законодательными требованиями, ответственностью, компетентностью персонала, операциями, процедурами, данными о деятельности и наблюдениями и заключениями внутренних аудитов. |  |  |  |  |  |
| **9.2.4** | **Заключения первичного сертификационного аудита**  Команда по аудиту должна проанализировать всю информацию и свидетельства аудита, собранные во время первого и второго этапов аудита, чтобы проанализировать наблюдения аудита и согласовать заключения аудита. |  |  |  |  |  |
| **9.2.5** | **Информация, необходимая для первичной сертификации** |  |  |  |  |  |
| 9.2.5.1 | Информация, предоставленная командой по аудиту органу по сертификации для принятия решения по сертификации, должна включать как минимум:  a) отчеты по аудиту;  b) комментарии по несоответствиям и, если применимо, коррекции и корректирующие действия,  предпринятые заказчиком;  c) подтверждение информации, представленной в орган по сертификации и использованной при  анализе заявки (см. 9.2.2); и  d) рекомендацию о выдаче или отказе в выдаче сертификата, включая любые условия или заме-  чания. |  |  |  |  |  |
| 9.2.5.2 | Орган по сертификации должен принимать решение по сертификации на основании оцени-  вания наблюдений и заключений аудита и любой другой соответствующей информации (например, общедоступной информации, комментариев заказчика к отчету по аудиту). |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 9.3 Деятельность по инспекционному контролю | | О/ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.3.1** | **Общие положения** |  |  |  |  |  |
| 9.3.1.1 | Орган по сертификации должен осуществлять инспекционный контроль таким образом, чтобы мониторинг характерных областей и функций, входящих в область системы менеджмента, проводился на регулярной основе, и учитывать изменения, связанные с сертифицированным заказчиком и его системой менеджмента. |  |  |  |  |  |
| 9.3.1.2 | Инспекционный контроль должен включать аудиты на местах с целью оценки выполнения системой менеджмента заказчика конкретных требований стандарта, на соответствие которому проведена сертификация. Другие работы по инспекционному контролю могут включать:  a) запросы сертифицированным заказчикам со стороны органа по сертификации по вопросам сертификации;  b) анализ любых заявлений заказчика относительно его деятельности (например, рекламные материалы, веб-сайт);  c) запросы заказчика о предоставлении документов и записей (на бумаге или в электронном виде); и  d) другие средства мониторинга деятельности сертифицированного заказчика. |  |  |  |  |  |
| **9.3.2** | **Инспекционный аудит** |  |  |  |  |  |
| 9.3.2.1 | Инспекционные аудиты проводятся на местах, но они не обязательно являются аудитами всей системы и должны планироваться вместе с другими работами по инспекционному контролю  таким образом, чтобы орган по сертификации мог сохранять уверенность, что сертифицированная  система менеджмента продолжает соответствовать требованиям в промежутках между повторными аудитами. Программа инспекционного аудита должна включать по меньшей мере:  a) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;  b) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, идентифицированных во время предыдущего аудита;  c) рассмотрение жалоб;  d) результативность системы менеджмента с точки зрения достижения целей сертифицированного заказчика;  e) прогресс в реализации запланированных работ, направленных на постоянное улучшение;  f) постоянный операционный контроль;  g) анализ любых изменений; и  h) использование знаков и/или любых других ссылок на сертификацию. |  |  |  |  |  |
| 9.3.2.2 | Инспекционные аудиты должны проводиться не реже одного раза в год. Дата первого инспекционного аудита после первичной сертификации должна быть не позднее чем через 12 мес от последнего дня второго этапа аудита. |  |  |  |  |  |
| **9.3.3** | Подтверждение сертификации Орган по сертификации должен подтверждать сертификацию на основе демонстрации того, что  заказчик продолжает удовлетворять требованиям стандарта на систему менеджмента. Возможно подтверждение сертификации заказчика на основании положительного заключения руководителя команды по аудиту без дальнейшего независимого анализа при условии, что:  a) при любом несоответствии или другой ситуации, которая может привести к приостановлению или отмене сертификации, орган по сертификации имеет систему, требующую, чтобы руководитель команды по аудиту предоставлял органу по сертификации отчет о необходимости проведения анализа персоналом, имеющим соответствующий уровень компетентности (см. 7.2.9) и отличающимся от персонала, который проводил аудит, для определения возможности подтверждения сертификации; и  b) компетентный персонал органа по сертификации проводит мониторинг деятельности по инспекционному контролю, включая мониторинг отчетности его аудиторов, для подтверждения результативности деятельности по сертификации. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн |
| 9.4 Повторная сертификация | | О/ТЭ |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.4.1** | **Планирование аудита при повторной сертификации** |  |  |  |  |  |
| 9.4.1.1 | Аудит при повторной сертификации должен планироваться и проводиться для оценивания  непрерывного выполнения всех требований соответствующего стандарта на систему менеджмента  или другого нормативного документа. Целью аудита при повторной сертификации является подтверж-  дение непрерывного соответствия и результативности системы менеджмента в целом, а также ее  актуальности и соответствия области сертификации. |  |  |  |  |  |
| 9.4.1.2 | При аудите при повторной сертификации следует рассматривать функционирование  системы менеджмента за период сертификации и включать анализ отчетов по предыдущим инспек-  ционным аудитам. |  |  |  |  |  |
| 9.4.1.3 | В ходе аудита при повторной сертификации может потребоваться проведение первого  этапа аудита в ситуациях, когда произошли существенные изменения в системе менеджмента, у заказчи-  ка или в условиях функционирования системы менеджмента (например, изменения в законодательстве). |  |  |  |  |  |
| 9.4.1.4 | В случае расположения площадок в нескольких местах или проведения сертификации на  соответствие нескольким стандартам на системы менеджмента планирование аудита должно гаран-  тировать достаточный объем выборки площадок для аудита, чтобы обеспечить доверие к сертификации. |  |  |  |  |  |
| **9.4.2** | **Аудит при повторной сертификации** |  |  |  |  |  |
| 9.4.2.1 | Аудит при повторной сертификации должен включать аудит на месте, при котором рассмат-  риваются следующие вопросы:  a) результативность системы менеджмента в целом с учетом внутренних и внешних изменений,  ее непрерывное соответствие и согласованность с областью сертификации;  b) демонстрируемое стремление поддерживать результативность и улучшение системы менедж-  мента с целью повышения общей производительности;  c) способствует ли функционирование сертифицированной системы менеджмента реализации  политики и достижению целей организации. |  |  |  |  |  |
| 9.4.2.2 | Если во время аудита при повторной сертификации идентифицируются несоответствия  или случаи отсутствия свидетельств соответствия, орган по сертификации должен определить сроки  выполнения коррекций и корректирующих действий до истечения срока действия сертификата. |  |  |  |  |  |
| **9.4.3** | **Информация, необходимая для повторной сертификации**  Орган по сертификации должен принимать решения о повторной сертификации на основании  результатов аудита при повторной сертификации, а также результатов анализа системы за период  сертификации и рассмотрения жалоб потребителей сертификации. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн | |
| **9.5 Специальные аудиты** | | О/ТЭ |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9.5.1 | **Расширение области сертификации**  В ответ на заявку на расширение области уже выданного сертификата орган по сертификации  должен провести анализ заявки и определить все работы по аудиту, необходимые для принятия  решения о возможности или невозможности такого расширения. Это может быть проведено совместно  с инспекционным аудитом. |  |  |  |  |  |
| 9.5.2 | **Краткосрочные аудиты**  Органу по сертификации может понадобиться провести аудиты сертифицированных заказчиков в кратчайшие сроки для расследования жалоб (см. 9.8), или в ответ на изменения (см. 8.6.3), или для  отслеживания у заказчиков приостановленной сертификации (см. 9.6). В таких случаях:  a) орган по сертификации должен заранее известить сертифицированного заказчика и описать (например, в документах, указанных в 8.6.1) условия, при которых будут проводиться эти краткосрочные аудиты; и  b) орган по сертификации должен особенно тщательно подобрать состав команды по аудиту ввиду отсутствия у заказчика возможности опротестовать назначение членов команды по аудиту. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 9.6 Приостановление, отмена или сокращение области сертификации | | О/ТЭ |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9.6.1 | Орган по сертификации должен иметь политику и документированную (ые) процедуру (ы) по приостановлению, отмене или сокращению области сертификации и должен определить свои последующие действия. |  |  |  |  |  |
| 9.6.2 | Орган по сертификации должен приостановить действие сертификации в тех случаях, когда, например:  – сертифицированная система менеджмента заказчика постоянно и в значительной мере не выполняет требования сертификации, включая требования к результативности системы менедж-  мента;  – сертифицированный заказчик не разрешает проводить инспекционный аудит или аудит при повторной сертификации с требуемой периодичностью;  – сертифицированный заказчик добровольно попросил о приостановлении. |  |  |  |  |  |
| 9.6.3 | При приостановлении сертификация системы менеджмента заказчика временно не действует. Орган по сертификации должен иметь со своими заказчиками обязательные соглашения, гарантирующие, что в случае приостановления сертификации заказчик не будет ссылаться на свою сертификацию. Орган по сертификации должен сделать информацию о приостановлении сертификации общедоступной (см. 8.1.3), а также принять любые другие меры, которые он считает уместными. |  |  |  |  |  |
| 9.6.4 | Неспособность решить вопросы, которые привели к приостановлению, в установленное органом по сертификации время влечет за собой отмену или сокращение области сертификации  [🡺Примечание: В большинстве случаев срок приостановления не должен превышать 6 мес. |  |  |  |  |  |
| 9.6.5 | Орган по сертификации должен сократить область сертификации заказчика, чтобы исключить части, не соответствующие требованиям, если заказчик постоянно и в значительной мере не выполняет требования сертификации применительно к этим частям области сертификации. Любое такое сокращение должно согласовываться с требованиями стандарта, применяемого для сертификации. |  |  |  |  |  |
| 9.6.6 | Орган по сертификации должен иметь с сертифицированным заказчиком обязательные соглашения относительно условий отмены [см. 8.4.3, перечисление d)], гарантирующие, что после  получения уведомления об отмене сертификации заказчик прекращает использование всех рекламных материалов, содержащих ссылку на сертифицированный статус. |  |  |  |  |  |
| 9.6.7 | По запросу любой стороны орган по сертификации должен корректно указать статус сертификации системы менеджмента заказчика, будь то приостановление, отмена или сокращение области. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | Нзн |
| 9.7 Апелляции | | ВО/СВО |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9.7.1 | Орган по сертификации должен иметь документированный процесс для приема, оценивания и принятия решений по апелляциям. |  |  |  |  |  |
| 9.7.2 | Описание процесса обращения с апелляциями должно быть общедоступным. |  |  |  |  |  |
| 9.7.3 | Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения на всех уровнях процесса обращения с апелляциями. Орган по сертификации должен гарантировать, что персонал, участвующий в процессе обращения с апелляциями, отличается от того, который проводил соответствующие аудиты и принимал решения по сертификации. |  |  |  |  |  |
| 9.7.4 | Подача апелляций, их рассмотрение и принятие решения по ним не должны приводить к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего апелляцию. |  |  |  |  |  |
| 9.7.5 | Процесс обращения с апелляциями должен включать по меньшей мере следующие элементы  и методы:  a) схему процесса приема, проверки достоверности и рассмотрения апелляции, а также принятия решения о том, какие действия должны быть предприняты в ответ на нее, учитывая результаты  рассмотрения предыдущих аналогичных апелляций;  b) прослеживаемость и регистрация апелляций, включая действия, предпринимаемые для принятия решения по ним;  c) обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий. |  |  |  |  |  |
| 9.7.6 | Орган по сертификации должен подтвердить получение апелляции и предоставлять лицу, подавшему апелляцию, отчеты о ходе и результатах ее рассмотрения. |  |  |  |  |  |
| 9.7.7 | Решение, которое сообщают лицу, подавшему апелляцию, должно быть принято либо проанализировано и одобрено лицом (ами), ранее не имевшим (ими) отношения к предмету апелляции. |  |  |  |  |  |
| 9.7.8 | Орган по сертификации должен официально уведомить лицо, подавшее апелляцию, о завершении процесса обращения с апелляцией. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн |
| 9.8 Жалобы | | ВО/СВО |  |  | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9.8.1 | Описание процесса обращения с жалобами должно быть общедоступным. |  |  |  |  |  |
| 9.8.2 | При получении жалобы орган по сертификации должен подтвердить, что жалоба имеет отношение к деятельности по сертификации, за которую он несет ответственность, и если это так, то начать по ней работу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при проверке жалобы следует рассматривать результативность сертифицированной системы менеджмента. |  |  |  |  |  |
| 9.8.3 | Любая жалоба, касающаяся сертифицированного заказчика, должна быть передана органом по сертификации сертифицированному заказчику в течение установленного времени. |  |  |  |  |  |
| 9.8.4 | Орган по сертификации должен иметь документированный процесс для приема, оценивания и принятия решений по жалобам. Этот процесс должен удовлетворять требованиям к конфиденциальности в части, относящейся к лицу, подавшему жалобу, и предмету жалобы. |  |  |  |  |  |
| 9.8.5 | Процесс обращения с жалобами должен включать по меньшей мере следующие элементы и методы:  a) схему процесса приема, проверки достоверности и рассмотрения жалобы, а также принятия решения о том, какие действия должны быть предприняты в ответ на нее;  b) прослеживаемость и регистрацию жалоб, включая действия, предпринятые в ответ на них;  c) обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.  [🡺Примечание: ISO 10002 содержит руководство по обращению с жалобами. |  |  |  |  |  |
| 9.8.6 | Орган по сертификации, получающий жалобу, должен нести ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки достоверности жалобы. |  |  |  |  |  |
| 9.8.7 | Если возможно, орган по сертификации должен подтвердить получение жалобы и предоставить лицу, подавшему жалобу, отчеты о ходе и результатах ее рассмотрения. |  |  |  |  |  |
| 9.8.8 | Решение, которое сообщают лицу, подавшему жалобу, должно быть принято либо проанализировано и одобрено лицом (ами), ранее не имевшим (ими) отношения к предмету жалобы. |  |  |  |  |  |
| 9.8.9 | Если возможно, орган по сертификации должен официально уведомить лицо, подавшее жалобу, о завершении процесса обращения с жалобой. |  |  |  |  |  |
| 9.8.10 | Орган по сертификации совместно с заказчиком и лицом, подавшим жалобу, должен определить, необходимо ли разглашать предмет жалобы и принятое по ней решение и если да, то до какой  степени. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | | Ответствен-ность | | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | | Оценка2 | | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн | |
| 9.9 Записи о заявителях и заказчиках | | | О/ТЭ | |  | |  | |  |  | |  |
| 9.9.1 | | Орган по сертификации должен вести записи по аудиту и другой деятельности по сертификации, касающиеся всех заказчиков, включая все организации, подавшие заявки, и все организации, которые подверглись аудиту, сертификации или сертификация которых была приостановлена или отменена. | |  | |  | | |  |  |  | |
| 9.9.2 | | Записи о сертифицированных заказчиках должны включать:  a) информацию по заявке и отчеты по первичному, инспекционному и аудиту при повторной сертификации;  b) соглашение по сертификации;  c) обоснование методологии выборочного контроля;  d) обоснование определения времени аудита (см. 9.1.4);  e) проверку коррекций и корректирующих действий;  f) записи по апелляциям и жалобам, а также по любым последующим коррекциям или корректи-  рующим действиям;  g) протоколы и решения комитета, если применимо;  h) документацию по решениям по сертификации;  i) документы, выдаваемые по результатам сертификации, включая область сертификации применительно к продукции, процессу или услуге, в зависимости от конкретного случая;  j) иные записи, необходимые для обеспечения достоверности сертификации, такие как свидетельства компетентности аудиторов и технических экспертов.  [🡺Примечание:Методология выборочного контроля включает выборочный контроль, применяемый для оценки конкретной системы менеджмента и/или выбора площадок в случае оценки в нескольких местах. | |  | |  | | |  |  |  | |
| 9.9.3 | | Орган по сертификации должен обеспечивать безопасное хранение записей о заявителях и заказчиках, чтобы гарантировать сохранение конфиденциальности информации. Транспортирование, передача и пересылка записей должны осуществляться способом, обеспечивающим сохранность их конфиденциальности. | |  | |  | | |  |  |  | |
| 9.9.4 | | Орган по сертификации должен иметь документированную политику и документированные процедуры хранения записей. Записи должны храниться на протяжении текущего цикла плюс еще один полный цикл сертификации.  [🡺Примечание: В некоторых сферах деятельности существуют законодательные требования, устанавливающие более длительные сроки хранения записей. | |  | |  | | |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Требование | | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн | |
| **10 Требования к системе менеджмента для органов по сертификации** | | | | | | | | | | |
| 10.1 Варианты | | | ВО/СВО |  |  |  | |  | |  |
|  | Орган по сертификации должен создать и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящего стандарта. Дополнительно к выполнению требований, установленных в разделах 5 – 9, орган по сертификации должен внедрить систему менеджмента в соответствии с:  a) требованиями к системе менеджмента в соответствии с ISO 9001 (см. 10.2); или b) общими требованиями к системе менеджмента (см. 10.3). | | |  |  | |  |  |  | |
|  | Требование | | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн | |
| 10.2 Варианты1.Требования к системе менеджмента в соответствии с ISO 9001 | | | ВО/СВО |  |  |  | |  | |  |
| 10.2.1 | **Общие положения**  Орган по сертификации должен создать и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента в соответствии с требованиями ISO 9001, способную обеспечивать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящего стандарта с учетом 10.2.2 – 10.2.4. | | |  |  | |  |  |  | |
| 10.2.2 | **Область применения**  Для выполнения требований ISO 9001 область системы менеджмента должна включать требования к проектированию и разработке услуг по сертификации. | | |  |  | |  |  |  | |
| 10.2.3 | **Ориентация на потребителя**  Для применения требований ISO 9001 при разработке своей системы менеджмента орган по сертификации должен обеспечить достоверность сертификации, а также рассмотреть потребности всех сторон (как определено в 4.1.2), которые полагаются на услуги по аудиту и сертификации, а не только его заказчиков. | | |  |  | |  |  |  | |
| 10.2.4 | **Анализ со стороны руководства**  Для применения требований ISO 9001 орган по сертификации должен включать в качестве входных данных для анализа со стороны руководства информацию о соответствующих апелляциях и жалобах потребителей работ по сертификации. | | |  |  | |  |  |  | |
|  | Требование | | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | | | Комментарии3 |
| С | Ннз | | Нзн | |
| 10.3 Варианты 2. Общие требования к системе менеджмента | | | ВО/СВО |  |  |  | |  | |  |
| 10.3.1 | | **Общие положения**  Орган по сертификации должен создать, документально оформить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящего стандарта.  Высшее руководство органа по сертификации должно установить и документально оформить  политики и цели своей деятельности. Высшее руководство должно предоставить свидетельство своего стремления разрабатывать и внедрять систему менеджмента в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Высшее руководство должно обеспечить понимание политик, их внедрение и поддержку на всех уровнях организации 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:  a) обеспечение того, что процессы и процедуры, требуемые системой менеджмента, разработаны,  внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии;  b) предоставление высшему руководству отчетов о функционировании системы менеджмента и  необходимости ее улучшения. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.2 | | **Руководство по системе менеджмента**  Все применимые требования настоящего стандарта должны быть рассмотрены либо в руководстве, либо в связанных с ним документах. Орган по сертификации должен обеспечивать доступность руководства и связанных с ним документов всему задействованному персоналу. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.3 | | **Управление документами**  Орган по сертификации должен установить процедуры для управления документами (внутренними и внешними), которые имеют отношение к выполнению требований настоящего стандарта. Процедуры  должны определять элементы управления, необходимые для:  a) одобрения документов на адекватность до их выпуска;  b) анализа и актуализации документов, при необходимости, и их переодобрения;  c) обеспечения идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;  d) обеспечения наличия соответствующих версий применимых документов в местах их использо-  вания;  e) обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;  f) обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой; и  g) предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения  соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.  [🡺Примечание: Документация может быть в любой форме или на любом носителе. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.4 | | **Управление записями**  Орган по сертификации должен установить процедуры для определения средств управления, необ-  ходимых для идентификации, хранения, защиты, поиска, определения сроков хранения и изъятия  записей, имеющих отношение к выполнению требований настоящего стандарта.  Орган по сертификации должен установить процедуры для сохранения записей в течение периода  времени в соответствии с договорными и юридическими обязательствами. Доступ к этим записям  должен соответствовать мероприятиям по обеспечению конфиденциальности.  [🡺Примечание:Требования к записям, касающимся сертифицированных заказчиков, установлены также  в 9.9. | |  |  | |  |  |  | |
| **10.3.5** | | **Анализ со стороны руководства** | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.5.1 | | **Общие положения**  Высшее руководство органа по сертификации должно установить процедуры для анализа системы  менеджмента через запланированные периоды времени, чтобы гарантировать ее постоянную пригод-  ность, адекватность и результативность, включая заявленные политики и цели, имеющие отношение  к выполнению требований настоящего стандарта. Эти анализы должны проводиться не реже одного  раза в год. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.5.2 | | **Входные данные для анализа**  Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать информацию, относя-  щуюся к:  a) результатам внутренних и внешних аудитов;  b) обратной связи от заказчиков и заинтересованных сторон, имеющей отношение к выполнению  требований настоящего стандарта;  c) обратной связи от комитета по защите беспристрастности;  d) статусу предупреждающих и корректирующих действий;  e) действиям, предпринятым по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;  f) достижению целей;  g) изменениям, которые могли повлиять на систему менеджмента; и  h) апелляциям и жалобам. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.5.3 | | **Выходные данные анализа**  Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать решения и действия, отно-  сящиеся к:  a) повышению результативности системы менеджмента и ее процессов;  b) улучшению услуг по сертификации, имеющих отношение к выполнению требований настоящего  стандарта; и  c) потребностям в ресурсах. | |  |  | |  |  |  | |
| **10.3.6** | | **Внутренние аудиты** | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.6.1 | | Орган по сертификации должен разработать процедуры для внутренних аудитов, чтобы  проверить, что он выполняет требования настоящего стандарта и что система менеджмента резуль-  тативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.  [🡺Примечание:ISO 19011 содержит руководящие указания по проведению внутренних аудитов. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.6.2 | | Программа аудита должна планироваться с учетом важности процессов и областей, подле-  жащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.6.3 | | Внутренние аудиты должны проводиться не реже одного раза в каждые 12 мес. Периодич-  ность проведения внутренних аудитов может быть уменьшена, если орган по сертификации может  продемонстрировать, что его система менеджмента продолжает результативно функционировать  согласно настоящему стандарту и обладает подтвержденной стабильностью. | |  |  | |  |  |  | |
| 10.3.6.4 | | Орган по сертификации должен гарантировать, что:  a) внутренние аудиты проводятся квалифицированным персоналом, обладающим знаниями  в области сертификации, аудита, а также требований настоящего стандарта;  b) аудиторы не проводят аудит своей собственной работы;  c) результаты аудита доводятся до персонала, ответственного за область, подвергаемую аудиту;  d) любые действия по результатам внутренних аудитов предпринимаются своевременно и  надлежащим образом; и  e) идентифицированы все возможности для улучшения. | |  |  | |  |  |  | |
| **10.3.7** | | **Корректирующие действия**  Орган по сертификации должен установить процедуры для идентификации и осуществления менедж-  мента несоответствий в своей деятельности. Орган по сертификации должен также, при необходимости,  предпринимать действия по устранению причин несоответствий, чтобы предотвратить их повторное  возникновение. Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных проблем.  Эти процедуры должны определять требования к:  a) идентификации несоответствий (например, на основании жалоб и внутренних аудитов);  b) определению причин несоответствия;  c) исправлению несоответствий;  d) оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;  e) своевременному определению и осуществлению необходимых действий;  f) оформлению записей по результатам предпринятых действий; и  g) анализу результативности корректирующих действий. | |  |  | |  |  |  | |
| **10.3.8** | | **Предупреждающие действия**  Орган по сертификации должен установить процедуры для осуществления предупреждающих  действий по устранению причин потенциальных несоответствий. Предупреждающие действия должны  соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем. Процедуры по предупреждающим  действиям должны определять требования к:  a) идентификации потенциальных несоответствий и их причин;  b) оцениванию необходимости действий по предупреждению возникновения несоответствий;  c) определению и осуществлению необходимых действий;  d) оформлению записей по результатам предпринятых действий; и  e) анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.  [🡺Примечание: Не обязательно устанавливать отдельные процедуры для корректирующих и предупреж-  дающих действий. | |  |  | |  |  |  | |

Дальнейшие аспекты оценки

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Требование | Ответствен-ность | Документы системы менеджмента для реализации требования Документы системы менеджмент, где внесены изменения4 | Оценка2 | | | Комментарии3 |
|  |  |  | С | Ннз | Нзн |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Является ли орган по сертификации органом, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента в соответствии с КЦА-ПА1ООС для оцениваемой области | | | **ВО/СВО+О/ТЭ** |  |  |  | | |  | |  |
| да | нет | | | | | | | | | | |
| Выполнение дополнительных требований в соответствии с решениями ЕЭК ЕАЭС, национальным законодательством и др. | | | **О/ТЭ** |  |  | |  |  | |  | |
| Да | Нет | Не относится | | | | | | | | | |

|  |
| --- |
| Примечание: |

|  |  |
| --- | --- |
| Предварительная оценка документов и записей, выполненных по: |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество несоответствий** | **незначительные** |  | **значительные** |  |

|  |
| --- |
| Мнение членов экспертной группы по отношению к заявленной области аккредитации (сокращение аккредитации с наименованием видов продукции /услуг по сертификации) на основании проведенной экспертизы: |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| - Документы Органа по сертификации не соответствуют установленным требованиям по аккредитации: ISO/IEC 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  наименование КЦА-ПА, соответствующей деятельности Органа по сертификации  и нуждаются в доработке в соответствии с замечаниями и рекомендациями оценщиков, проводившими экспертизу документов. Работы по аккредитации Органа по сертификации могут быть продолжены после доработки материалов аккредитации и получения положительного результата повторной экспертизы | □да □ нет |
| - Документы Органа по сертификации не соответствуют установленным требованиям по аккредитации: ISO/IEC 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  наименование КЦА-ПА, соответствующей деятельности Органа по сертификации  Доработка документов в соответствии с представленными замечаниями, по мнению оценщиков, может быть выполнена Органом по сертификации до начала работы экспертной группы по оценке ее на месте. Повторная экспертиза материалов аккредитации Органа по сертификации не нужна. Работы по аккредитации Органа по сертификации могут быть продолжены | □да□ нет |
| - «Документы Органа по сертификации соответствуют установленным требованиям по аккредитации: ISO/IEC 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента» и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  наименование КЦА-ПА, соответствующей деятельности Органа по сертификации | □да □ нет |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
| Ф.И.О. |  | Подпись | 6 | Дата |  |

Примечание: Члены экспертной группы не подтверждает полную достоверность документов системы менеджмента органа по оценке соответствия для реализации требования стандарта

1Статус в оценочной группе: ВО-Ведущий оценщик; О - Оценщик; СВО - стажер ведущего оценщика; ТЭ- технический эксперт.

2Н = Несоответствие

Нзн = значительные несоответствия

Ннз= незначительные несоответствия

С = Соответствует

3 Только если рассмотрение документов и записей Органа по сертификации показывает, что оценка его на месте не может быть выполнена, то оценщик/технический эксперт готовит контрольный лист в соответствии с настоящей формой.

4 «Комментарии» заполняются в случае наличия несоответствий вне зависимости от значимости.

5 «Документы системы менеджмент, где внесены изменения» после очередной экспертизы

6  Настоящее экспертное заключение по экспертизе документов Органа по сертификации было подготовлено лично.