
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р
ИСО/МЭК 17021–1 —**
(проект, первая редакция)

Оценка соответствия

**ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ,
ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И СЕРТИФИКАЦИЮ
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА**

Часть 1

Требования
(ISO/IEC 17021–1:2015, IDT)

Настоящий проект не подлежит применению до его утверждения



Москва
Российский институт стандартизации
2024

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Ассоциацией по техническому регулированию «АССТР» (АССТР) совместно с Обществом с ограниченной ответственностью «ИНТЕРСЕРТИФИКА» на основе официального перевода на русский язык англоязычной версии указанного в пункте 4 стандарта.

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 079 «Оценка соответствия»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от _____ № _____

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО/МЭК 17021–1:2015 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования» (ISO/IEC 17021–1:2015 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 1: Requirement», IDT)

5 ВЗАМЕН ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. No 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.rst.gov.ru)

© ISO, 2015

© IEC, 2015

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2024

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

Содержание

| | | |
|-------|--|--|
| 1 | Область применения..... | |
| 2 | Нормативные ссылки..... | |
| 3 | Термины и определения..... | |
| 4 | Принципы..... | |
| 4.1 | Общие положения..... | |
| 4.2 | Беспристрастность..... | |
| 4.3 | Компетентность..... | |
| 4.4 | Ответственность..... | |
| 4.5 | Открытость..... | |
| 4.6 | Конфиденциальность..... | |
| 4.7 | Реагирование на претензии..... | |
| 4.8 | Подход, основанный на рисках..... | |
| 5 | Общие требования..... | |
| 5.1 | Правовые и контрактные вопросы..... | |
| 5.1.1 | Юридическая ответственность..... | |
| 5.1.2 | Соглашение о сертификации..... | |
| 5.1.3 | Ответственность за решения о сертификации..... | |
| 5.2 | Менеджмент беспристрастности..... | |
| 5.3 | Обязательства и финансирование..... | |
| 6 | Требования к структуре..... | |
| 6.1 | Организационная структура и высшее руководство..... | |
| 6.2 | Управление деятельностью..... | |
| 7 | Требования к ресурсам..... | |
| 7.1 | Компетентность персонала..... | |
| 7.1.1 | Общие соображения..... | |
| 7.1.2 | Установление критериев компетентности..... | |
| 7.1.3 | Процесс оценки..... | |
| 7.1.4 | Другие соображения..... | |
| 7.2 | Персонал, участвующий в деятельности по сертификации..... | |
| 7.3 | Привлечение индивидуальных внешних аудиторов и технических | |

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1
(проект, первая редакция)

| | |
|---|--|
| экспертов..... | |
| 7.4 Записи о персонале..... | |
| 7.5 Аутсорсинг..... | |
| 8 Требования к информации..... | |
| 8.1 Общедоступная информация..... | |
| 8.2 Документы о сертификации..... | |
| 8.3 Ссылки на сертификацию и использование сертификационных знаков..... | |
| 8.4 Конфиденциальность..... | |
| 8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками..... | |
| 8.5.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях к сертификации..... | |
| 8.5.2 Уведомления об изменениях со стороны органа по сертификации..... | |
| 8.5.3 Уведомления об изменениях со стороны сертифицированного заказчика..... | |
| 9 Требования к процессу..... | |
| 9.1 Деятельность, предшествующая сертификации..... | |
| 9.1.1 Заявка на сертификацию..... | |
| 9.1.2 Анализ заявки..... | |
| 9.1.3 Программа аудита..... | |
| 9.1.4 Установление (определение) продолжительности аудита..... | |
| 9.1.5 Выборка при наличии нескольких производственных площадок... | |
| 9.1.6 Несколько стандартов на системы менеджмента..... | |
| 9.2 Планирование аудитов..... | |
| 9.2.1 Установление (определение) целей, области и критериев аудита | |
| 9.2.2 Подбор и назначение команды по аудиту..... | |
| 9.2.3 План аудита..... | |
| 9.3 Первоначальная сертификация..... | |
| 9.3.1 Первоначальный сертификационный аудит..... | |
| 9.4 Проведение аудита..... | |
| 9.4.1 Общие положения..... | |

| | | |
|--------|---|--|
| 9.4.2 | Проведение вступительного совещания..... | |
| 9.4.3 | Коммуникация во время аудита..... | |
| 9.4.4 | Получение и верификация информации..... | |
| 9.4.5 | Идентификация и регистрация результатов аудита..... | |
| 9.4.6 | Подготовка заключений по аудиту..... | |
| 9.4.7 | Проведение заключительного совещания..... | |
| 9.4.8 | Отчет об аудите..... | |
| 9.4.9 | Анализ причин несоответствий..... | |
| 9.4.10 | Результативность корректировок и корректирующих действий..... | |
| 9.5 | Решение о сертификации..... | |
| 9.5.1 | Общие положения..... | |
| 9.5.2 | Действия, осуществляемые до принятия решения органом по сертификации..... | |
| 9.5.3 | Информация, необходимая для признания первоначальной сертификации..... | |
| 9.5.4 | Информация для признания ресертификации..... | |
| 9.6 | Подтверждение сертификации..... | |
| 9.6.1 | Общие положения..... | |
| 9.6.2 | Деятельность по инспекционному контролю | |
| 9.6.3 | Ресертификация..... | |
| 9.6.4 | Специальные аудиты..... | |
| 9.6.5 | Приостановка, отзыв сертификата или сокращение области сертификации..... | |
| 9.7 | Апелляции..... | |
| 9.8 | Претензии/жалобы..... | |
| 9.9 | Записи о заказчиках..... | |
| 10 | Требования к системе менеджмента органа по сертификации..... | |
| 10.1 | Варианты..... | |
| 10.2 | Вариант А: Общие требования к системе менеджмента..... | |
| 10.2.1 | Общие положения | |
| 10.2.2 | Руководство по системе менеджмента..... | |
| 10.2.3 | Управление документами..... | |

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1
(проект, первая редакция)

| | | |
|--------|---|--|
| 10.2.4 | Управление записями..... | |
| 10.2.5 | Анализ со стороны руководства..... | |
| 10.2.6 | Внутренние аудиты..... | |
| 10.2.7 | Корректирующие действия | |
| 10.3 | Вариант В: Требования к системе менеджмента согласно ИСО 9001 | |
| 10.3.1 | Общие положения..... | |
| 10.3.2 | Область распространения..... | |
| 10.3.3 | Ориентация на потребителя..... | |
| 10.3.4 | Анализ со стороны руководства..... | |
| | Приложение А (обязательное) Требуемые знания и навыки..... | |
| | Приложение В (справочное) Возможные методы оценки..... | |
| | Приложение С (справочное) Пример блок-схемы процесса определения и поддержания компетентности..... | |
| | Приложение D (справочное) Желаемый образ действий (поведения) персонала..... | |
| | Приложение Е (справочное). Процесс аудита и сертификации..... | |
| | Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации..... | |
| | Библиография | |

Введение

Сертификация системы менеджмента, таких, как система экологического менеджмента, система менеджмента качества или система информационной безопасности, является одним из способов обеспечить уверенность в том, что организация применяет систему менеджмента соответствующих аспектов своей деятельности, продукции и услуг в связи с политикой организации и требованиями соответствующего стандарта на систему менеджмента.

Настоящий стандарт устанавливает требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Она содержит общие требования к таким органам, осуществляющим аудит и сертификацию в области систем менеджмента качества, экологического менеджмента и других видов систем менеджмента. Такие органы называются в данном стандарте органами по сертификации. Соблюдение данных требований призвано обеспечить уверенность в том, что органы по сертификации будут проводить сертификацию систем менеджмента компетентным, последовательным и беспристрастным образом, поддерживая тем самым признание таких органов и их сертификатов на национальном и международном уровне. Настоящий стандарт рассматривается как основа для поддержки признания сертификации систем менеджмента в интересах международной торговли.

Сертификация систем менеджмента позволяет независимым образом демонстрировать, что система менеджмента организации:

- а) соответствует установленным требованиям;
- б) способна постоянно реализовывать заявленную организацией политику и достигать заявленных организацией целей;
- с) результативно применяется.

Оценка соответствия, такая, как сертификация систем менеджмента, тем самым приносит ценность для организации, ее потребителей и заинтересованных сторон.

Раздел 4 описывает принципы, на которых основана сертификация, которой следует доверять. Эти принципы помогают пользователю понять особую природу сертификации и являются необходимыми предпосылками к разделам 5–10. Эти принципы поддерживают требования настоящего стандарта, но по своему характеру

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1
(проект, первая редакция)

не являются требованиями, используемыми при сертификации. Раздел 10 описывает два альтернативных способа поддержки и демонстрации последовательного выполнения требований настоящего стандарта посредством создания в органе по сертификации своей системы менеджмента.

Деятельность по сертификации является совокупностью отдельных видов деятельности, составляющих целостный процесс сертификации, начиная от анализа обращения (заявки на сертификацию) и заканчивая прекращением сертификации. В приложении Е содержатся иллюстрации того, как многие из этих видов деятельности могут взаимодействовать между собой.

Сертификационная деятельность включает в себя проведение аудита системы менеджмента организации. Формой подтверждения соответствия системы менеджмента организации конкретному стандарту на систему менеджмента или другим нормативным требованиям обычно является сертификационный документ или сертификат.

Настоящий стандарт применим для проведения аудитов и сертификации всех типов систем менеджмента. Признается, что некоторые требования, в частности, касающиеся компетентности аудитора, могут сопровождаться дополнительными критериями в целях выполнения ожиданий заинтересованных сторон.

В настоящем стандарте используются следующие формы глаголов:

- «должен», означает требование;
- «следует», означает рекомендацию;
- «мог бы», означает разрешение, наличие права;
- «может», означает возможность или способность.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Оценка соответствия

**ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И
СЕРТИФИКАЦИЮ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА**

Часть 1

ТРЕБОВАНИЯ

Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Part 1. Requirements

Дата введения –

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит принципы, а также требования к компетентности, последовательности действий и беспристрастности органов, осуществляющих аудит и сертификацию всех типов систем менеджмента.

Органы по сертификации, действующие на основе настоящего стандарта, не обязательно должны предлагать сертификацию всех систем менеджмента.

Сертификация систем менеджмента является деятельностью по оценке соответствия, осуществляемой третьей стороной (см. ИСО/МЭК 17000:2004, п. 5.5), и поэтому органы, осуществляющие такую деятельность, являются органами по оценке соответствия третьей стороной.

П р и м е ч а н и я:

1 Примеры систем менеджмента включают в себя системы экологического менеджмента, системы менеджмента качества, системы менеджмента информационной безопасности.

2 В настоящем стандарте на сертификацию систем менеджмента ссылаются как на «сертификацию», а на органы, осуществляющие оценку соответствия третьей стороной, – как на «органы по сертификации».

3 Органы по сертификации могут быть неправительственными или правительственными (как с полномочиями регулирующих органов, так и без них).

4 Настоящий стандарт может быть использована в качестве документа, содержащего критерии для аккредитации, экспертной оценки или для других процессов аудита.

Проект, первая редакция

2 Нормативные ссылки

Нижеследующие документы полностью или частично используются в настоящем документе в качестве нормативных ссылочных документов и являются обязательными для применения. Если в ссылке указана дата, то применима только указанная редакция. Если на ссылке не указана дата, применяется последняя редакция ссылочного документа (включая все возможные изменения).

ИСО 9000, Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
(Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь)

ИСО/МЭК 17000, Conformity assessment - Vocabulary and general principles
(Оценка соответствия. Словарь и общие принципы)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО 9000, ИСО/МЭК 17000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 сертифицированный заказчик (certified client): Организация, чья система менеджмента была сертифицирована.

3.2 беспристрастность (impartiality): Наличие объективности.

Примечания:

1 Объективность означает, что конфликты интересов отсутствуют или разрешены таким образом, что это не влияет отрицательным образом на последующую деятельность органа по сертификации.

2 Другими терминами, являющимися полезными для понимания элемента беспристрастности, являются «независимость», «свобода от конфликта интересов», «свобода от предубеждений», «потеря предубеждения», «нейтральность», «честность», «открытость мнений», «объективность», «отстраненность», «баланс».

3.3 консультирование по вопросам систем менеджмента (management system consultancy): Участие в разработке, внедрении или поддержании в работоспособном состоянии системы менеджмента.

Примеры

1 Подготовка или создание руководств или процедур.

2 Предоставление конкретных советов, инструкций или решений по вопросам разработки и внедрения системы менеджмента.

Примечания:

1 Организация подготовки сотрудников и участие в ней в качестве преподавателя не рассматривается как консультирование при условии, что, даже в тех случаях, когда эти курсы относятся к системам менеджмента или к аудитам, они ограничены представлением общей

информации, т.е. преподавателю не следует давать решений, учитывающих специфику деятельности заказчика.

2 Предоставление общей информации, а не решений по улучшению процессов или систем, учитывающих специфику деятельности заказчика, не рассматривается как консультирование. Такая информация может включать:

- объяснение значения и целей критериев, используемых для сертификации;
- выявление возможностей для улучшения;
- объяснение соответствующих теорий, методологий, техник или инструментария (методов);
- распространение не конфиденциальной информации, касающейся передового опыта;
- другие аспекты менеджмента, которые не затрагивают систему менеджмента, подлежащую аудиту.

3.4 сертификационный аудит (certification audit): Аудит, проводимый аудитирующей организацией, независимой от заказчика и сторон, которые рассчитывают на сертификацию, в целях сертификации системы менеджмента заказчика.

П р и м е ч а н и я:

1 В последующих определениях термин «аудит» использован для упрощения ссылки на то, что речь идет об аудите, проводимом третьей стороной.

2 Сертификационные аудиты включают в себя первоначальные, надзорные, ресертификационные (повторные) аудиты, а также могут включать специальные аудиты.

3 Сертификационные аудиты обычно проводятся командами по аудиту того органа, который проводит сертификацию соответствия требованиям стандартов на системы менеджмента.

4 Совместным аудитом является аудит, при котором две или более аудитирующих организаций объединяются для проведения аудита одного и того же заказчика.

5 Комбинированным аудитом является аудит, в ходе которого заказчика аудитируют на соответствие требованиям двух или более стандартов на системы менеджмента одновременно.

6 Интегрированным аудитом является аудит, когда у заказчика объединено применение требований двух или более стандартов на системы менеджмента в рамках единой системы менеджмента, и эта система подвергается аудиту на соответствие требованиям более, чем одного стандарта.

3.5 заказчик (client): Организация, чья система менеджмента подвергается аудиту в целях ее сертификации.

3.6 аудитор (auditor): Лицо, проводящее аудит.

3.7 компетентность (competence): Способность применить знания и навыки для достижения намеченных результатов.

3.8 сопровождающий (guide): Лицо, назначенное заказчиком оказывать помощь команде по аудиту.

3.9 наблюдатель (observer): Лицо, сопровождающее команду по аудиту, но не проводящее аудит.

3.10 техническая область (technical area): Область, характеризующаяся общностью процессов, относящихся к конкретному типу системы менеджмента и намеченным ею результатам.

Примечание – См. примечание к п. 7.1.2.

3.11 несоответствие (nonconformity): Невыполнение требования.

3.12 значительное несоответствие (major nonconformity): Несоответствие (3.11), которое влияет на способность системы менеджмента получать намеченные результаты.

Примечание – Несоответствие может быть классифицировано как значительное в следующих случаях:

- существует большое сомнение, что управление процессом осуществляется результативно, или что продукция или услуги будут соответствовать установленным требованиям;

- количество незначительных несоответствий, относящихся к одному и тому же требованию или вопросу, может указывать на системный сбой и, тем самым, означать значительное несоответствие.

3.13 незначительное несоответствие (minor nonconformity): Несоответствие (3.11), которое не влияет на способность системы получать намеченные результаты.

3.14 технический эксперт (technical expert): Лицо, предоставляющее команде по аудиту специфические знания или опыт.

Примечание – Специфическими знаниями или опытом являются те, которые относятся к организации, процессу или деятельности, подлежащим аудиту.

3.15 схема сертификации (certification scheme): Система оценки соответствия, относящаяся к системам менеджмента, к которым применимы одни и те же требования, специфические правила и процедуры.

3.16 продолжительность аудита; время, необходимое для проведения аудита (audit time): Время, необходимое для планирования и осуществления полностью завершеного и результативного аудита системы менеджмента заказчика.

3.17 продолжительность сертификационных аудитов систем менеджмента (duration of management system certification audits): Часть времени, необходимого для проведения аудита (3.16), которое расходуется на

осуществление деятельности по аудиту, начиная от вступительного совещания и заканчивая заключительным совещанием включительно.

П р и м е ч а н и е – Деятельность по аудиту обычно включает в себя:

- проведение вступительного совещания;
- проведение анализа документов по ходу аудита;
- коммуникацию во время аудита;
- установление ролей и ответственности сопровождающих лиц и наблюдателей;
- сбор и верификацию информации;
- формулирование результатов аудита;
- подготовку заключений по аудиту;
- проведение заключительного совещания.

4 Принципы

4.1 Общие положения

4.1.1 Принципы, описанные в данном разделе, создают основу для последующей конкретной деятельности и представления о требованиях настоящего стандарта, который не содержит конкретных требований для всех случаев, которые могут иметь место. Эти принципы следует применять в качестве руководства для принятия решения о том, что может быть необходимым сделать в непредвиденных ситуациях. Принципы не являются требованиями.

4.1.2 Общим предназначением сертификации является создание доверия у всех сторон, что система менеджмента соответствует установленным требованиям. Ценностью сертификации является степень общественного доверия, которое создается беспристрастной и компетентной оценкой, проведенной третьей стороной. Стороны, имеющие интерес к сертификации, включают в себя (но не ограничиваются только этим):

- a) заказчики органов по сертификации;
- b) потребителей организаций, чьи системы менеджмента были сертифицированы;
- c) органы власти;
- d) неправительственные организации;
- e) покупателей и других членов общества.

4.1.3 К принципам, обеспечивающим доверие, относятся:

- беспристрастность;
- компетентность;
- ответственность;
- открытость;
- конфиденциальность;
- реагирование на претензии/жалобы;
- подход, основанный на рисках.

П р и м е ч а н и е – Настоящий стандарт содержит принципы сертификации в разделе 4. Соответствующие принципы, относящиеся к аудиту, можно найти в разделе 4 ИСО 19011:2011.

4.2 Беспристрастность

4.2.1 Быть беспристрастным и быть воспринимаемым в качестве беспристрастного необходимо для органа по сертификации для проведения сертификации, которая вызывает доверие. Важно, чтобы весь персонал – как внутренний, так и внешний – был осведомлен о необходимости беспристрастности.

4.2.2 Признается, что источником доходов для органа по сертификации является плата его заказчиков за сертификацию, что является потенциальной угрозой для беспристрастности.

4.2.3 Для создания и поддержания доверия существенно важно, чтобы решения органа по сертификации были основаны на объективных свидетельствах соответствия (или несоответствия), полученных органом по сертификации, и чтобы на эти решения не влияли другие интересы или другие стороны.

4.2.4 Угрозами беспристрастности могут быть (но не ограничиваются только этим):

а) Собственные интересы. Это угрозы, которые исходят от лиц или органов, действующих в своих собственных интересах. В отношении сертификации угрозами для беспристрастности являются собственные финансовые интересы.

б) Самооценка. Это угрозы, которые исходят от лиц или органов, которые проводят анализ собственной работы. Проведение аудита системы менеджмента заказчика, которого орган по сертификации консультировал по вопросам системы менеджмента, будет угрозой беспристрастности, вызванной проведением самооценки.

с) Приятельские, дружеские отношения (или доверие). Это угрозы, которые исходят от лиц или органов, находящихся в тесных приятельских, дружеских отношениях с другими лицами или доверяющими им на слово, вместо того, чтобы опираться на свидетельства аудита.

d) Запугивание. Это угрозы, которые возникают у лица или органа в связи с ощущением того, что им открыто или завуалировано угрожают, например, угроза быть замененным или предоставления доклада руководителю.

4.3 Компетентность

4.3.1 Компетентность персонала при осуществлении всех функций органа по сертификации, связанных с деятельностью по сертификации, необходима для проведения сертификации, заслуживающей доверия.

4.3.2 Компетентность нуждается в поддержке со стороны системы менеджмента органа по сертификации.

4.3.3 Наличие внедренного процесса установления критериев компетентности персонала, участвующего в аудите и другой деятельности по сертификации, и проведения оценки соответствия компетентности этим критериям является для руководства органа по сертификации ключевым вопросом.

4.4 Ответственность

4.4.1 Ответственность за постоянное достижение от применения стандарта на систему менеджмента намеченных результатов и соответствие требованиям к сертификации несет сертифицированный заказчик, а не орган по сертификации.

4.4.2 Орган по сертификации несет ответственность за оценку достаточности объективных свидетельств, на основе которых принимается решение о сертификации. Основываясь на заключениях по аудиту, он принимает решение о признании сертификации, если имеется достаточно свидетельств соответствия, или о невозможности сертификации, если свидетельств соответствия недостаточно.

П р и м е ч а н и е – Любой аудит базируется на выборочном контроле (исследовании) внутри системы менеджмента организации, поэтому не существует 100%-ой гарантии соответствия требованиям.

4.5 Открытость

4.5.1 Органу по сертификации необходимо сделать общедоступной или своевременно обнародовать соответствующую информацию о своем процессе проведения аудита и процессе сертификации, а также о сертификационном статусе любой организации, чтобы установить доверие к полноте и надежности сертификации. Сертификационный статус может отражать признание сертификации, поддержание сертификации, расширение или сужение области сертификации, обновление (замену на новый), приостановку, возобновление или прекращение (отзыв) сертификации. Открытость – это принцип обеспечения свободного доступа к соответствующей информации или раскрытие ее.

4.5.2 Чтобы создать и поддерживать доверие к сертификации органу по сертификации следует предоставить конкретным заинтересованным сторонам соответствующий доступ к не конфиденциальной информации о заключениях по конкретным аудитам (например, по аудитам, проводимым в ответ на претензии/жалобы) или раскрыть для них эту информацию.

4.6 Конфиденциальность

Для получения права доступа к информации, необходимой органу по сертификации для адекватной оценки соответствия требованиям к сертификации, важно, чтобы орган по сертификации не раскрывал конфиденциальную информацию.

4.7 Реагирование на претензии/жалобы

Полагающиеся на сертификацию стороны ожидают, что претензии/жалобы рассматриваются, и, если будет установлено, что претензии/жалобы подлежат удовлетворению, должны быть уверены в том, что они будут должным образом рассмотрены и органом по сертификации будут предприняты разумные усилия по их удовлетворению. Результативное реагирование на претензии/жалобы является важным средством защиты органа по сертификации, его заказчиков и других пользователей результатами сертификации от ошибок, упущений или неразумного

поведения. Доверие к деятельности по сертификации будет защищено, если претензии/жалобы обрабатываются должным образом.

П р и м е ч а н и е – Должный баланс между принципами открытости и конфиденциальности, включая реагирование на претензии/жалобы, необходим для демонстрации всем пользователям сертификации ее полноты и достоверности.

4.8 Подход, основанный на рисках

Органам по сертификации необходимо принять во внимание риски, связанные с проведением компетентной, последовательной и беспристрастной сертификации. Риски могут быть связаны (но не ограничиваться только этим) с:

- целями аудита;
- выборками, используемыми в процессе аудита;
- фактической или воспринимаемой беспристрастностью;
- вопросами, относящимися к законодательству, нормативным требованиям и обязательствам;
- заказчиком, подлежащим аудиту, и условиями его деятельности;
- влиянием аудита на заказчика и его деятельность;
- здоровьем и безопасностью команд по аудиту;
- восприятиями заинтересованных сторон;
- вводящими в заблуждение заявлениями сертифицированного заказчика;
- использованием знаков.

5 Общие требования

5.1 Правовые и контрактные вопросы

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. Правительственный орган по сертификации рассматривается в качестве юридического лица на основе его правительственного статуса.

5.1.2 Договор на проведение работ по сертификации

Орган по сертификации должен заключить с каждым заказчиком имеющий юридическую силу договор о проведении по отношению к нему деятельности по сертификации в соответствии с применимыми требованиями настоящего стандарта. Кроме того, при наличии у органа по сертификации нескольких офисов или при наличии у заказчика нескольких территориально разделенных производственных площадок, орган по сертификации должен обеспечить наличие имеющего юридическую силу договора между органом по сертификации, осуществляющим сертификацию и выдающим сертификат, и заказчиком, который распространяется на все площадки внутри области сертификации.

П р и м е ч а н и е – Договор может включать несколько договорных соглашений, связанных между собой посредством ссылок или иным образом.

5.1.3 Ответственность за решения о сертификации

Орган по сертификации должен нести ответственность за решения о сертификации, включая решения о признании сертификации, отказе в таком признании, поддержании сертификации, расширении или сокращении области сертификации, восстановлении, приостановке, возобновлении или отзыве сертификации, и иметь полномочия для принятия указанных решений.

5.2 Менеджмент беспристрастности

5.2.1 Деятельность по оценке соответствия должна осуществляться беспристрастно. Орган по сертификации должен взять на себя ответственность относительно беспристрастности его деятельности по оценке соответствия и не должен позволять коммерческим, финансовым или иным обстоятельствам создавать угрозу беспристрастности.

5.2.2 Высшее руководство органа по сертификации должно взять на себя обязательства по обеспечению беспристрастности при осуществлении деятельности по сертификации систем менеджмента. Орган по сертификации должен сделать политическое заявление о том, что в нем понимают важность беспристрастности при осуществлении деятельности по сертификации систем менеджмента, что орган управляет конфликтами интересов и гарантирует объективность своей деятельности по сертификации систем менеджмента.

5.2.3 В органе по сертификации должен быть осуществляемый на постоянной основе процесс выявления, анализа, оценки, обработки, мониторинга и документирования рисков, касающихся конфликта интересов и проистекающих из осуществляемой сертификации, включая любые конфликты, связанные с его взаимоотношениями. Там, где имеет место какая-либо угроза беспристрастности, орган по сертификации должен документально оформить и продемонстрировать то, как он исключает или минимизирует такую угрозу, и зафиксировать документально остаточный риск. Такая демонстрация должна охватывать все выявленные потенциальные угрозы, вне зависимости от того, находятся их источники внутри органа по сертификации или угрозы проистекают от деятельности других лиц, органов или организаций. В тех случаях, когда взаимоотношения создают неприемлемую угрозу для беспристрастности (например, когда находящаяся в полной собственности органа по сертификации дочерняя организация запрашивает проведение сертификации у своей материнской компании), сертификация не должна проводиться.

Высшее руководство должно проводить анализ всех остаточных рисков, чтобы установить, не превышает ли их уровень приемлемый.

Процесс оценки рисков должен включать выявление соответствующих заинтересованных сторон и проведение с ними консультаций на предмет получения советов по вопросам, влияющим на беспристрастность, включая открытость и восприятие общественности. Консультации с соответствующими заинтересованными сторонами должны быть сбалансированными, без придания предпочтений чьим-то интересам.

П р и м е ч а н и я:

1 Источники угроз для беспристрастности органа по сертификации могут быть основаны на вопросах собственности, подчиненности, руководящем составе, персонале, общих ресурсах, финансах, контрактах, подготовке персонала, маркетинге, выплате комиссионных или на других стимулах привлечения новых заказчиков, и т.д.

2 Заинтересованные стороны включают в себя персонал и заказчиков органа по сертификации, потребителей организации, чья система менеджмента сертифицирована, представителей отраслевых торговых ассоциаций, представителей органов государственного контроля (надзора) или других государственных структур, представителей неправительственных организаций, включая организации потребителей.

3 Одним из способов выполнить требование этого раздела о консультировании является организация комитета представителей этих заинтересованных сторон.

5.2.4 Орган по сертификации не должен сертифицировать систему

менеджмента качества другого органа по сертификации.

5.2.5 Ни орган по сертификации, ни какая-либо часть этого же юридического лица, ни какое-либо юридическое лицо, организационно находящееся под управлением органа по сертификации (см. 9.5.1.2, подпункт b)), не должны предлагать или осуществлять консультирование по вопросам систем менеджмента. Это правило применимо также к той части правительственной структуры, которая определена как орган по сертификации.

Примечание – Это не исключает возможность обмена информацией между органом по сертификации и его заказчиками (например, объяснение результатов аудита или разъяснение требований).

5.2.6 Проведение внутренних аудитов у сертифицированных заказчиков силами органа по сертификации или любой части того же самого юридического лица представляет существенную угрозу беспристрастности. По этой причине ни орган по сертификации, ни какая-либо часть этого же юридического лица, ни какое-либо юридическое лицо, организационно находящееся под управлением органа по сертификации [см. 9.5.1.2, подпункт b)], не должны предлагать или осуществлять внутренние аудиты у его сертифицированных заказчиков. Признанным способом снижения данной угрозы является то, что орган по сертификации не будет проводить сертификацию системы менеджмента, внутренний аудит которой он проводил, как минимум, в течение двух лет после завершения внутренних аудитов.

Примечание – См. примечания к 5.2.3.

5.2.7 Если заказчик получал услуги по консультированию в области системы менеджмента от организации, которая находится во взаимосвязи с органом по сертификации, это представляет существенную угрозу беспристрастности. Признанным способом снижения данной угрозы является то, что орган по сертификации не будет проводить сертификацию системы менеджмента, как минимум, в течение двух лет после завершения консультирования.

Примечание – См. примечания к 5.2.3.

5.2.8 Орган по сертификации не должен передавать аудиты на аутсорсинг организации, оказывающей консультирование по вопросам систем менеджмента, поскольку это приводит к неприемлемой угрозе беспристрастности органа по сертификации (см. 7.5). Это не касается отдельных лиц, нанимаемых для выполнения работ в качестве аудитора на договорной основе, как это определено в 7.3.

5.2.9 Деятельность органа по сертификации не должна рекламироваться или

предлагаться в связке с деятельностью организации, консультирующей по вопросам систем менеджмента. Орган по сертификации должен осуществлять действия по исправлению несоответствующих действительности ссылок или заявлений консультирующей организацией, если последняя утверждает или намекает, что сертификация будет проще, легче, быстрее или дешевле, если обратиться в данный орган по сертификации. Орган по сертификации не должен утверждать или намекать, что сертификация будет проще, легче, быстрее или дешевле, если обратиться в определенную консультирующую организацию.

5.2.10 Чтобы обеспечить уверенность в отсутствии конфликта интересов, персонал, консультирующий по вопросам систем менеджмента (включая тех, кто действует в рамках административного потенциала), если он принимал участие в консультировании заказчика по вопросам его системы менеджмента, не должен привлекаться органом по сертификации к аудитам или другой деятельности по сертификации в отношении этого заказчика. Признанным способом снижения данной угрозы является то, что данный персонал не будет использован, как минимум, в течение двух лет после завершения консультирования.

5.2.11 Орган по сертификации должен реагировать на любые угрозы своей беспристрастности, возникающие вследствие действий других лиц, органов или организаций.

5.2.12 Весь персонал органа по сертификации (как внутренний, так и внешний) или комитетов, который может влиять на деятельность по сертификации, должен действовать беспристрастно и не допускать коммерческого, финансового или других способов давления, подвергающего риску его беспристрастность.

5.2.13 Органы по сертификации должны требовать от персонала (внутреннего и внешнего) раскрывать все известные им ситуации, которые могут вызвать у них или у органа по сертификации конфликт интересов. Органы по сертификации должны фиксировать и использовать данную информацию как исходную для определения угроз беспристрастности, возникающих в результате действий данного персонала или организаций, в которых он работает, и не привлекать такой персонал (внутренний или внешний) к деятельности до тех пор, пока он не сможет подтвердить отсутствие конфликта интересов.

5.3 Обязательства и финансирование

5.3.1 Орган по сертификации должен быть способен продемонстрировать, что

он оценил риски, связанные с его деятельностью по сертификации, и располагает набором соответствующих мер (например, страховым полисом или резервным фондом) для выполнения обязательств, связанных с каждой из областей его деятельности и географических зон, где он работает.

5.3.2 Орган по сертификации должен оценить свои финансовые возможности и источники дохода и продемонстрировать, что и на начальном этапе, и в дальнейшем никакое давление с коммерческой, финансовой или другой стороны не подвергнет риску его беспристрастность.

6 Требования к структуре

6.1 Организационная структура и высшее руководство

6.1.1 Орган по сертификации должен документировать свою организационную структуру, обязанности, ответственности и полномочия руководителей и другого персонала, участвующего в деятельности по сертификации, и всех комитетов. Если орган по сертификации является определенной частью юридического лица, структура должна отражать подчиненность и взаимоотношения с другими частями этого юридического лица.

6.1.2 Деятельность по сертификации должна быть структурирована и ею нужно управлять так, чтобы обеспечить защиту беспристрастности.

6.1.3 Орган по сертификации должен определить высшее руководство (совет/комитет, группу лиц или отдельное лицо), обладающее полным объемом полномочий в отношении каждого из аспектов, перечисленных ниже, и несущее за них полную ответственность:

a) разработку политик и создание процессов и процедур, относящихся к деятельности органа;

b) контроль за реализацией политик, процессов и процедур;

c) обеспечение беспристрастности;

d) контроль за финансовыми средствами органа;

e) разработка услуг по сертификации систем менеджмента и схем сертификации;

f) проведение аудитов и сертификации, а также реагирование на претензии/жалобы;

- g) принятие решений о сертификации;
- h) делегирование, при необходимости, полномочий комитетам или отдельным лицам для осуществления определенных видов деятельности от имени высшего руководства;
- i) подготовка и заключение контрактов;
- j) предоставление ресурсов, необходимых для осуществления деятельности по сертификации.

6.1.4 В органе по сертификации должны быть официальные правила учреждения, установления области ответственности и порядка функционирования всех комитетов, участвующих в деятельности по сертификации.

6.2 Управление деятельностью

6.2.1 В органе по сертификации должен быть процесс результативного управления деятельностью по сертификации, осуществляемой его региональными филиалами, партнерами, агентами, франшизополучателями и т.д., вне зависимости от их официального статуса, взаимоотношений и географического расположения. Орган по сертификации должен учитывать риск, который эта деятельность вносит в отношении компетентности, согласованности действий и беспристрастности органа по сертификации.

6.2.2 Орган по сертификации должен рассмотреть соответствующий уровень и методы управления осуществляемой деятельностью, включая свои процессы, технические области деятельности органа по сертификации, компетентность персонала, пути/способы управления со стороны руководства, отчетность и возможность удаленного доступа к деятельности, включая доступ к записям.

7 Требования к ресурсам

7.1 Компетентность персонала

7.1.1 Общие соображения

В органе по сертификации должны быть процессы для обеспечения того, что персонал имеет подходящие знания и навыки применительно к соответствующему типу систем менеджмента (например, систем экологического менеджмента, систем

менеджмента качества, систем менеджмента информационной безопасности) и географической зоне, в которой действует орган по сертификации.

7.1.2 Установление критериев компетентности

В органе по сертификации должен быть процесс установления критериев компетентности персонала, участвующего в управлении и проведении аудитов, а также в другой деятельности по сертификации. Критерии компетентности должны быть установлены в отношении требований каждого типа стандарта или спецификации на системы менеджмента, в отношении каждой технической области и каждой функциональной обязанности в процессе сертификации. Результатом процесса должны быть документированные критерии знаний и навыков, необходимых для того, чтобы задачи результативного проведения аудита и сертификации были решены в целях достижения намеченных результатов. В приложении А указаны знания и навыки, которые должен установить орган по сертификации для лиц, на которых возлагаются конкретные функциональные обязанности. Там, где для конкретных стандартов или схем сертификации были установлены дополнительные специфические критерии компетентности (например, в ИСО/МЭК 17021–2, ИСО/МЭК 17021–3 или ИСО/ТУ 22003), они должны быть применены.

П р и м е ч а н и е – Термин «техническая область» применяется по-разному в зависимости от рассматриваемого стандарта на систему менеджмента. Для любой системы менеджмента этот термин относится к продукции, процессам и услуге в контексте области применения стандарта на систему менеджмента. Техническая область может быть установлена специальной схемой сертификации (например, в ИСО/ТУ 22003) или органом по сертификации. Этот термин используется, чтобы охватить им ряд других терминов, таких, как «область применения», «категория», «сектор» и т.д., которые традиционно используются в различных системах менеджмента.

7.1.3 Процессы оценки

В органе по сертификации должны быть документированные процессы первоначальной оценки компетентности и постоянного мониторинга компетентности и деятельности всего персонала, участвующего в управлении и осуществлении аудитов и другой деятельности по сертификации, с применением установленных критериев компетентности. Орган по сертификации должен демонстрировать, что его методы оценки результативны. Результатом этих

процессов должен быть выявленный персонал, который продемонстрировал уровень компетентности, требуемый для выполнения различных функций при проведении аудита и процесса сертификации. Компетентность должна быть продемонстрирована до того, как на лицо будет возложена ответственность за показатели его деятельности в органе по сертификации.

П р и м е ч а н и я:

1 Ряд методов, которые могут использоваться для оценки компетентности, описан в приложении В.

2 В приложении С показан пример блок-схемы процесса установления и поддержания компетентности.

7.1.4 Другие соображения

Орган по сертификации должен иметь возможность проведения необходимой технической экспертизы для получения рекомендаций по вопросам, непосредственно связанным с деятельностью по сертификации, для всех технических областей, типов систем менеджмента и географических регионов, в которых орган по сертификации осуществляет свою деятельность. Такие рекомендации могут быть получены как извне, так и от персонала органа по сертификации.

7.2 Персонал, участвующий в деятельности по сертификации

7.2.1 В органе по сертификации должно быть достаточно компетентного персонала для управления и поддержки типов и объемов осуществляемых программ аудитов, а также других видов работ по сертификации.

7.2.2 Орган по сертификации должен нанять или иметь возможность привлечь необходимое количество аудиторов, включая руководителей команд аудиторов и технических экспертов, чтобы охватить ими все свои виды деятельности и объемы осуществляемой работы по проведению аудитов.

7.2.3 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы каждое лицо четко понимало свои обязанности, ответственность и полномочия.

7.2.4 В органе по сертификации должны быть процессы отбора, подготовки, официального признания аудиторов, а также отбора и знакомства (ознакомления) с техническими экспертами, привлекаемыми к деятельности по сертификации. Первоначальная оценка компетентности аудитора должна включать

подтверждение способности применять требуемые знания и навыки непосредственно во время аудитов, что делается компетентным оценщиком, наблюдающим за тем, как аудитор проводит аудит.

П р и м е ч а н и е – Во время проведения описанного выше процесса отбора и подготовки могут быть приняты во внимание личностные характеристики. К ним относятся те характеристики, которые влияют на способность человека осуществлять конкретные функции. Полученная информация о поведении человека предоставляет тем самым возможность органу по сертификации использовать в своих интересах его сильные стороны и минимизировать влияние его слабых сторон. Желаемый образ действий, важный для персонала, участвующего в деятельности по сертификации, представлен в приложении D.

7.2.5 В органе по сертификации должен быть процесс достижения и демонстрации результативности проведения аудитов, включая использование аудиторов и руководителей команд по аудиту, обладающих как общими навыками и знаниями в области проведения аудитов, так и соответствующими знаниями и навыками для проведения аудитов в конкретных технических областях.

7.2.6 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы аудиторы (и, в случае необходимости, технические эксперты) были осведомлены об установленных в органе процессах аудита, требованиях к проведению сертификации и других соответствующих требованиях. Орган по сертификации должен обеспечить аудиторам и техническим экспертам доступ к набору актуальных документированных процедур, содержащих инструкции по проведению аудита и всю соответствующую информацию о деятельности по сертификации.

7.2.7 Орган по сертификации должен выявлять потребность в подготовке персонала и организовывать у себя или предоставлять возможность пройти конкретную подготовку на стороне, чтобы обеспечить уверенность в том, что его аудиторы, технические эксперты и другой персонал, участвующий в деятельности по сертификации, являются компетентными для исполнения закрепленных за ними функциональных обязанностей.

7.2.8 Группа сотрудников или отдельное лицо, принимающее решения относительно признания сертификации или отказа в сертификации, ее подтверждения, возобновления, приостановки, восстановления или отзыва, а также расширения или сокращения области сертификации, должны понимать применяемый стандарт и требования к сертификации и иметь продемонстрированную компетентность для оценки результатов процессов аудита, включая соответствующие рекомендации команды по аудиту.

7.2.9 Орган по сертификации должен обеспечить удовлетворительные показатели деятельности всего персонала, участвующего в аудитах и другой деятельности по сертификации. В органе по сертификации должен быть документированный процесс проведения мониторинга компетентности и показателей деятельности всех участвующих в аудитах и другой деятельности по сертификации лиц на основе частоты участия этих лиц в соответствующей деятельности и связанном с ним риске. В частности, орган по сертификации должен анализировать и фиксировать компетентность своего персонала с точки зрения того, как он выполняет свою работу, для определения потребности в дополнительной подготовке.

7.2.10 Орган по сертификации должен проводить мониторинг каждого аудитора с учетом каждого типа системы менеджмента, в которой, как считается, он является компетентным. Документированный процесс мониторинга аудиторов должен включать комбинацию оценки деятельности на месте проведения аудита, анализа отчетов об аудитах и обратной связи от заказчиков или от рынка. Мониторинг должен быть спроектирован таким образом, чтобы внести минимальные помехи в нормальный ход процессов сертификации, особенно с точки зрения заказчика.

7.2.11 Орган по сертификации должен периодически оценивать работу каждого аудитора на месте проведения аудита. Частота таких оценок должна определяться на основе всей имеющейся информации по мониторингу.

7.3 Привлечение индивидуальных внешних аудиторов и внешних технических экспертов

Орган по сертификации должен требовать от внешних аудиторов и внешних технических экспертов заключения письменного соглашения, в котором они обязуются действовать в соответствии с применяемыми политиками и процессами, установленными органом по сертификации. Соглашение должно затрагивать аспекты конфиденциальности и беспристрастности и должно требовать от внешних аудиторов и внешних технических экспертов уведомлять орган по сертификации обо всех существующих или бывших взаимоотношениях с каждой организацией, для аудита которой они могут быть привлечены.

П р и м е ч а н и е – Использование отдельных лиц или сотрудников других организаций по индивидуальному контракту для поддержки деятельности по сертификации в качестве внешнего аудитора или технического эксперта не рассматривается в качестве аутсорсинга.

7.4 Записи о персонале

Орган по сертификации должен фиксировать и сохранять актуальные записи о персонале, включая соответствующие записи о квалификации, подготовке, опыте, принадлежности к другим организациям, профессиональном статусе, компетентности. В дополнение к персоналу, участвующему в деятельности по сертификации, это относится также к руководителям и административному персоналу.

7.5 Аутсорсинг

7.5.1 В органе по сертификации должен быть процесс, описывающий условия, в рамках которых может иметь место аутсорсинг (т.е. заключение субподрядного договора с другой организацией на проведение части работ по сертификации от имени органа по сертификации). Орган по сертификации должен иметь с каждым органом, предоставляющим услуги по аутсорсингу, имеющий юридическую силу договор определяющий условия аутсорсинга, включая вопросы конфиденциальности и конфликтов интересов.

7.5.2 Решения по вопросам признания сертификации или отказа в таком признании, ее поддержания, расширения или сокращения области сертификации, возобновления, приостановки или восстановления, а также отзыва сертификации никогда не должны передаваться на аутсорсинг.

7.5.3 Орган по сертификации должен:

а) нести ответственность за все виды деятельности, переданные на аутсорсинг другому органу;

б) обеспечить, чтобы орган, оказывающий услуги по аутсорсингу, и люди, которых он для этого привлекает, соответствовали требованиям органа по сертификации, а также соответствующим положениям настоящего стандарта, включая требования к компетентности, беспристрастности и конфиденциальности;

с) обеспечить, чтобы орган, оказывающий услуги по аутсорсингу, и люди, которых он для этого привлекает, не имели с той организацией, которая подлежит

аудиту, никакой связи (ни напрямую, ни через каких-нибудь других работодателей), которая могла бы поставить под сомнение их беспристрастность.

7.5.4 В органе по сертификации должен быть процесс признания и мониторинга всех тех органов, предоставляющих услуги по аутсорсингу, которые были привлечены к деятельности по сертификации, и должны обеспечиваться фиксация и сохранение записей о компетентности всего персонала, участвующего в деятельности по сертификации.

П р и м е ч а н и я:

1 Применительно к разделам 7.5.1–7.5.4 в тех случаях, когда орган по сертификации намерен использовать отдельных лиц или сотрудников других организаций, чтобы получить в их лице дополнительные ресурсы или производственный опыт, такие лица не рассматриваются как аутсорсеры при условии, что они действуют на основе индивидуальных контрактов в рамках системы менеджмента органа по сертификации (см. 7.3).

2 Применительно к разделам 7.5.1–7.5.4 термин «аутсорсинг» и «субподрядный договор» рассматриваются как синонимы.

8 Требования к информации

8.1 Общедоступная информация

8.1.1 Орган по сертификации должен во всех географических зонах, где он осуществляет свою деятельность, поддерживать в актуальном состоянии и сделать общедоступной без необходимости запроса (путем опубликования, распространения с помощью электронных средств передачи информации или другим образом) информацию относительно:

- a) процессов проведения аудита;
- b) процессов признания сертификации или отказа в таком признании, поддержания, возобновления, приостановки, восстановления или отзыва сертификации, а также расширения или сокращения области сертификации;
- c) типов сертифицируемых систем менеджмента и схем сертификации;
- d) использования наименования органа по сертификации, а также сертификационных знаков или логотипов;
- e) процессов обработки запросов, касающихся предоставления информации, обращения с претензиями/жалобами и апелляциями;
- f) политики беспристрастности.

8.1.2 Орган по сертификации должен предоставлять по запросу информацию

относительно:

- a) географических зон, в которых он осуществляет деятельность;
- b) статуса сертификации;
- c) наименования, соответствующего нормативного документа, области сертификации и географического расположения (город и страна) конкретного сертифицированного заказчика.

П р и м е ч а н и я:

1 В особых случаях доступ к определенной информации может быть ограничен по требованию заказчика (например, по соображениям безопасности).

2 Орган по сертификации может по своему усмотрению сделать информацию, указанную в 8.1.2, доступной иным способом, т.е. без необходимости запроса, например, разместив ее на своем интернет-сайте.

8.1.3 Информация, предоставляемая органом по сертификации какому-либо заказчику или рынку в целом, включая рекламные материалы, должна быть точной и не вводящей в заблуждение.

8.2 Документы о сертификации

8.2.1 Орган по сертификации должен предоставлять сертифицированному заказчику документы о сертификации любым способом, выбранным органом.

8.2.2 Документ(ы) о сертификации должен содержать следующее:

- a) наименование и географическое местоположение каждого сертифицированного заказчика (или географическое местоположение штаб-квартиры и всех отдаленных производственных площадок, попавших в область сертификации, в случае сертификации организации со многими отдаленными производственными площадками);

- b) дату признания сертификации, расширения или сокращения области сертификации или возобновления сертификации, которая не может быть ранее даты принятия решения о сертификации;

П р и м е ч а н и е – Орган по сертификации может, когда срок действия сертификата истекает, указывать первоначальную дату сертификации на сертификате при условии, что:

- даты начала и окончания текущего цикла сертификации четко обозначены;
- дата окончания последнего цикла сертификации указывается наряду с датой ресертификационного аудита.

- c) дату окончания срока действия документа о сертификации или дату ресертификации согласно циклу ресертификации;

- d) уникальный (неповторяющийся) идентификационный номер;
- e) ссылку на стандарт на систему менеджмента и/или другой нормативный документ, который использовался для аудита сертифицированного заказчика, включая статус документа (например, дату или номер ревизии);
- f) область сертификации по отношению к видам деятельности, продукции и услугам применительно к каждой производственной площадке без какого-либо введения в заблуждение или неоднозначности;
- g) наименование органа по сертификации, его адрес и сертификационный знак. Могут использоваться и другие знаки (например, символ аккредитации, логотип заказчика) при условии, что они не вводят в заблуждение или неоднозначны;
- h) любую другую информацию, требуемую стандартом и/или другим нормативным документом, использованным для сертификации;
- i) признак, по которому можно отличить пересмотренные документы о сертификации от любых документов, отмененных в прошлом, в случае выдачи какого-либо пересмотренного документа о сертификации.

8.3 Ссылки на сертификацию и использование сертификационных знаков

8.3.1 В органе по сертификации должно быть установлено правило управления любым знаком сертификации системы менеджмента, право на использование которого он предоставляет заказчикам. Это правило должно, помимо прочего, обеспечивать возможность по знаку определять орган по сертификации. В знаке или сопровождающем его тексте не должно быть неясности относительно того, что именно было сертифицировано и какой орган по сертификации признал сертификацию. Этот логотип не должен наноситься на продукцию или на ее упаковку или использоваться каким-либо другим способом, который может быть интерпретирован как признак соответствия самой продукции.

П р и м е ч а н и е – ИСО/МЭК 17030 содержит дополнительную информацию по вопросу использования знаков третьих сторон.

8.3.2 Орган по сертификации не должен позволять сертифицированному заказчику нанесение своего знака на отчеты или сертификаты о результатах лабораторных испытаний, калибровки или контроля.

8.3.3 В органе по сертификации должно быть установлено правило нанесения

любого заявления о том, что сертифицированный заказчик имеет сертифицированную систему менеджмента, на упаковку продукции или включения такого заявления в сопровождающую продукцию информацию. Под упаковкой продукции понимается то, что может быть удалено без нарушения целостности продукции или без ее повреждения. Под сопровождающей информацией понимается то, что доступно независимо от продукции или легко отделяется от нее. Этикетки с указанием типа продукции или идентификационные таблички рассматриваются как часть продукции. Заявления не должны делаться таким образом, который подразумевает, что тем самым сертифицирована продукция, процесс или услуга. Заявления должны содержать ссылку:

- на сертифицированного заказчика (например, на его бренд или наименование);
- на тип системы менеджмента (например, на систему менеджмента качества, на систему экологического менеджмента) и применимый стандарт;
- на орган по сертификации, выдавший сертификат.

8.3.4 Орган по сертификации должен на основе имеющихся юридическую силу соглашений требовать, чтобы сертифицированный заказчик:

- a) соответствовал требованиям органа по сертификации при ссылках на свой статус сертифицированной организации в средствах массовой информации, таких, как Интернет, брошюры или рекламные материалы или другие документы;
- b) не делал сам никаких вводящих в заблуждение заявлений о своей сертификации или не позволял делать таких заявлений другим;
- c) не использовал сам документа о сертификации или какую-либо его часть таким образом, который вводит в заблуждение, или не позволял делать это другим;
- d) в случае отзыва сертификации прекратил по указанию органа по сертификации (см. разделы 9.6.5) использование всех рекламных материалов, в которых имеется ссылка на его сертификацию;
- e) внес изменения во все рекламные материалы в случае сокращения области сертификации;
- f) не допускал, чтобы ссылки на то, что его система менеджмента сертифицирована, делались таким образом, который подразумевает, что орган по сертификации сертифицировал продукцию (включая услуги) или процесс;
- g) не намекал, что сертификация распространяется на деятельность и отдаленные производственные площадки, находящиеся за рамками области

сертификации;

h) не использовал факт своей сертификации таким образом, который нанес бы ущерб репутации органа по сертификации и/или системы сертификации и привел бы к потере доверия со стороны общественности.

8.3.5 Орган по сертификации должен осуществлять надлежащее управление своей собственностью и принимать меры в отношении некорректных ссылок на статус сертификации или вводящего в заблуждение использования документов о сертификации, сертификационных знаков или отчетов об аудитах.

Примечание – К подобным мерам могут относиться требования об устранении несоответствия и осуществлении корректирующих действий, приостановка сертификации, ее отзыв, опубликование информации о нарушениях и, в случае необходимости, осуществление соответствующих правовых действий.

8.4 Конфиденциальность

8.4.1 Орган по сертификации должен посредством имеющих юридическую силу соглашений быть ответственным за управление всей информацией, полученной или образовавшейся в ходе осуществления деятельности по сертификации на всех уровнях его организационной структуры, включая собственные комитеты и внешние органы или отдельных лиц, действующих от имени органа по сертификации.

8.4.2 Орган по сертификации должен заранее известить заказчика о том, какую информацию он намеревается сделать общедоступной. Вся другая информация, помимо той, которая сделана общедоступной самим заказчиком, должна считаться конфиденциальной.

8.4.3 За исключением тех случаев, которые описаны в настоящем стандарте, информация о конкретных сертифицированных заказчиках или персональные данные не должна быть раскрыта третьей стороне без письменного согласия заказчика или соответствующего лица.

8.4.4 В том случае, когда у органа по сертификацию запрашивают предоставить конфиденциальную информацию на основе законодательства или на основе права запрашивать такую информацию, установленного в положениях договоров (например, в договоре с органом по аккредитации), заказчик или отдельное лицо должно быть, если это не запрещено законом, предупреждено о передаче такой информации.

8.4.5 С информацией о заказчике, полученной не от него самого, а из других источников (например, от истца, подающего претензию/жалобу, от органов государственного контроля (надзора) или других государственных органов), должно обращаться как с конфиденциальной в соответствии с политикой органа по сертификации.

8.4.6 Персонал, включая членов любого комитета, подрядчики, персонал внешних органов или отдельные лица, действующие от имени органа по сертификации, должны обеспечить соблюдение конфиденциальности в отношении всей информации, полученной или образовавшейся во время деятельности, осуществляемой органом по сертификации, за исключением тех случаев, которые регулируются законодательством.

8.4.7 В органе по сертификации должны быть процессы и, где это применимо, оборудование, здания и инженерные системы, обеспечивающие безопасное обращение с конфиденциальной информацией.

8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и его заказчиками

8.5.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях к сертификации.

Орган по сертификации должен предоставлять заказчикам и поддерживать в актуальном состоянии следующую информацию:

а) подробное описание первоначальной и последующей деятельности по сертификации, включая подачу заявки, проведение первоначальных аудитов, надзорных аудитов, а также процессы признания сертификации и отказа в таком признании, поддержания сертификации, расширения или сокращения области сертификации, ее возобновления, приостановки или восстановления или отзыва сертификации;

б) нормативные требования к сертификации;

с) информацию о стоимости подачи заявки, первоначальной и последующей сертификации;

д) требования органа по сертификации к заказчикам:

1) соответствовать требованиям к сертификации;

2) осуществлять все необходимые приготовления к проведению аудита, включая предоставление документации для проверки и доступа ко всем процессам

и участкам, записям и персоналу для осуществления первоначальной сертификации, надзорной деятельности, ресертификации и разрешения претензий/жалоб;

3) обеспечить, где это применимо, участие в аудите наблюдателей (например, аудиторов, осуществляющих контроль в рамках действий по аккредитации, или аудиторов-стажеров);

е) документы, описывающие права и обязанности сертифицированных заказчиков, включая требования о том, что при осуществлении любой формы коммуникации ссылки на свою сертификацию они должны осуществлять в соответствии с требованиями раздела 8.3;

f) информацию о процедурах рассмотрения претензий/жалоб и апелляций.

8.5.2 Уведомления об изменениях со стороны органа по сертификации

Орган по сертификации должен оповещать своих сертифицированных заказчиков обо всех изменениях в своих требованиях к сертификации. Орган по сертификации должен верифицировать, что каждый сертифицированный заказчик отвечает новым требованиям.

8.5.3 Уведомления об изменениях со стороны сертифицированного заказчика

В органе по сертификации должны быть приняты имеющие юридическую силу меры для обеспечения уверенности в том, что сертифицированные заказчики будут без задержки информировать орган по сертификации по вопросам, которые могут повлиять на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям стандарта, использованного для сертификации. Эти вопросы включают, например:

а) изменения в юридическом, коммерческом, организационном статусе или форме собственности;

б) изменения в организации и руководящем звене (например, ключевого персонала, осуществляющего руководство работами, персонала, принимающего решения, или технического персонала);

с) изменения в контактном адресе и производственных площадках;

d) изменения в областях деятельности, охваченных сертифицированной системой менеджмента;

e) существенные изменения в системе менеджмента и процессах.

Орган по сертификации должен так, как это ему подходит, осуществлять соответствующие действия.

9 Требования к процессу

9.1 Деятельность, предшествующая сертификации

9.1.1 Заявка на сертификацию

Орган по сертификации должен требовать, чтобы уполномоченный представитель организации-заявителя предоставил необходимую информацию, которая позволила бы установить следующее:

a) желаемую область сертификации;

b) общие характеристики организации-заявителя, требуемые для конкретной схемы сертификации, включая ее наименование, адрес(а) местонахождения ее отдаленных производственных площадок, ее процессы и операции, человеческие и технические ресурсы, функциональные структуры, взаимосвязи и все обязательства, вытекающие из соответствующих законодательных и нормативных правовых требований;

c) информацию относительно всех используемых организацией-заявителем аутсорсинговых процессов, которые могут повлиять на соответствие требованиям;

d) стандарты или другие требования, по которым организация-заявитель хочет сертифицироваться;

e) использовались ли консультационные услуги применительно к системе менеджмента, которую организация-заявитель намерена сертифицировать, и, если да, то чьи.

9.1.2 Анализ заявки

9.2.2.1 Орган по сертификации должен провести анализ заявки и дополнительной информации по сертификации, чтобы обеспечить уверенность в том, что:

a) информации об организации-заявителе и его системе менеджмента достаточно для разработки программы аудита (см. 9.1.3);

b) все ставшие известными расхождения в понимании требований между органом по сертификации и организацией-заявителем разрешены;

c) орган по сертификации обладает компетентностью и способностью осуществить деятельность по сертификации;

d) учтены запрашиваемая область сертификации, место(а) осуществления деятельности организации-заявителя, время, необходимое для проведения аудита, и все другие обстоятельства, влияющие на деятельность по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы беспристрастности и т.п.).

9.1.2.2 На основе результатов анализа заявки орган по сертификации должен либо принять, либо отклонить заявку на сертификацию. Если по итогам анализа орган по сертификации отклоняет заявку на сертификацию, причины этого должны быть зафиксированы и быть точно поняты заказчиком.

9.1.2.3 На основе проведенного анализа орган по сертификации должен установить (определить) компетентность, необходимую его команде по аудиту, а также для принятия решения о сертификации.

9.1.3 Программа аудита

9.1.3.1 Должна быть разработана программа аудита на весь сертификационный цикл, четко устанавливающая всю деятельность по проведению аудитов, необходимую для демонстрации того, что система менеджмента заказчика удовлетворяет требованиям к сертификации в отношении выбранного стандарта(ов) или другого нормативного документа(ов). Программа аудита для сертификационного цикла должна охватывать все требования к системе менеджмента.

9.1.3.2 Программа первоначального аудита должна включать двухэтапный первоначальный аудит, надзорные аудиты в течение первого и второго года действия решения о сертификации, а также ресертификационный аудит в течение третьего года, проводимый до даты окончания признания сертификации. Первый трехлетний сертификационный цикл начинается с принятия решения о сертификации. Последующие циклы начинаются с принятия решения о ресертификации (см. 9.6.3.2.3). При создании программы аудита и любой ее

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1
(проект, первая редакция)

последующей коррекции должны учитываться размер организации заказчика, область применения и сложность его системы менеджмента, продукции и процессов, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты всех предыдущих аудитов.

П р и м е ч а н и я:

1 В приложении Е представлена блок-схема типичного процесса проведения аудита и сертификации.

2 Ниже представлен перечень дополнительных вопросов, которые могут быть учтены при разработке или пересмотре программы аудита; их, возможно, будет также необходимо учесть при установлении области аудита и разработке плана аудита:

- претензии/жалобы, полученные органом по сертификации, касающиеся заказчика;
- характер аудита: комбинированный, интегрированный или совместный;
- изменения в требованиях к сертификации;
- изменения в законодательных и нормативных правовых требованиях;
- изменения в требованиях к аккредитации;
- данные о показателях деятельности организации (например, уровень дефектности, данные о ключевых показателях деятельности);
- вопросы, вызывающие озабоченность соответствующих заинтересованных сторон.

3 Длительность сертификационного цикла может отличаться от трехлетнего, если это установлено схемой сертификации в соответствующем промышленном секторе.

9.1.3.3 Надзорные аудиты должны проводиться, как минимум, один раз в календарном году, за исключением года ресертификации. Дата первого надзорного аудита после первоначальной сертификации не может быть позже 12 месяцев с даты решения о сертификации.

П р и м е ч а н и е – Возможно, что частоту надзорных аудитов необходимо будет скорректировать, чтобы приспособить их к таким факторам, как сезонность работ или проведение сертификации систем менеджмента в условиях ограничений на продолжительность ее функционирования (например, в случае временной строительной площадки).

9.1.3.4 Если орган по сертификации принимает во внимание наличие у заказчика ранее признанной сертификации или результаты аудитов, проведенных другими органами по сертификации, он должен собрать и обеспечить сохранение достаточного количества свидетельств относительно всех выявленных несоответствий, таких, как отчеты и документация о корректирующих действиях. Такая документация должна подтверждать соответствие требованиям настоящего стандарта. Орган по сертификации, основываясь на полученной информации, должен обосновать и зафиксировать все изменения в существующей программе

аудита, а также реализацию корректирующих действий по предыдущим несоответствиям.

9.1.3.5 Если у заказчика деятельность осуществляется посменно, то при разработке программы аудита и планов аудита должна быть учтена деятельность, которая осуществляется в ходе работающей смены.

9.1.4 Установление (определение) продолжительности аудита

9.1.4.1 В органе по сертификации должны быть документированные процедуры установления (определения) продолжительности аудита. Для каждого заказчика орган по сертификации должен установить время, необходимое для планирования и проведения законченного и результативного аудита его системы менеджмента.

9.1.4.2 При установлении продолжительности аудита орган по сертификации должен учитывать, помимо прочего, следующие аспекты:

- a) требования соответствующего стандарта на систему менеджмента;
- b) сложность заказчика и его системы менеджмента;
- c) технологические аспекты и нормативные требования;
- d) все виды деятельности, находящиеся в области сертификации, которые переданы заказчиком на аутсорсинг;
- e) результаты всех предыдущих аудитов;
- f) размеры и количество отдаленных производственных площадок, их географическое расположение и возможность сертификации по схеме сертификации организации с несколькими удаленными производственными площадками;
- g) риски, связанные с продукцией, процессами или деятельностью организации;
- h) является ли аудит комбинированным, совместным или интегрированным.

П р и м е ч а н и я:

1 Время, потраченное на проезд до аудируемых производственных площадок и обратно, не входит в расчет продолжительности аудита системы менеджмента в аудито-днях.

2 При документировании процедуры установления (определения) продолжительности аудита системы менеджмента орган по сертификации может использовать руководящие указания, содержащиеся в ИСО/МЭК ТУ 17023.

В тех случаях, когда критерии установления (определения) продолжительности аудита установлены соответствующими сертификационными схемами, например в ИСО/ТУ 22003 или в ИСО/МЭК 27006, должны применяться эти критерии.

9.1.4.3 Продолжительность аудита системы менеджмента и его обоснование должны быть зарегистрированы.

9.1.4.4 Время, затрачиваемое любым членом команды по аудиту, не являющимся аудитором (т.е. техническими экспертами, письменными и устными переводчиками, наблюдателями и аудиторами-стажерами), не должно учитываться при определении установленной выше продолжительности аудита системы менеджмента.

П р и м е ч а н и е – Привлечение письменных и устных переводчиков может необходимым образом увеличить продолжительность аудита.

9.1.5 Выборка при наличии нескольких производственных площадок

Когда для аудита системы менеджмента заказчика, у которого одна и та же деятельность осуществляется в нескольких территориально разделенных местах, применяется выборка, орган по сертификации должен разработать программу выборки примеров для анализа, обеспечивающую надлежащее проведение аудита системы менеджмента. Обоснование плана выборочной проверки должно быть зафиксировано по каждому такому заказчику. Для некоторых специфичных схем сертификации применение выборки не разрешается, а в тех случаях, когда в конкретных схемах сертификации применяются особые критерии, например, в ИСО/ТУ 22003, они должны быть применены.

П р и м е ч а н и е – В тех случаях, когда отдаленные производственные площадки осуществляют не одну и ту же деятельность, применение выборки неприемлемо.

9.1.6 Стандарты на несколько систем менеджмента

Когда орган по сертификации осуществляет сертификацию сразу по нескольким стандартам на системы менеджмента, планирование аудита должно обеспечить проведение адекватного аудита на месте для обеспечения доверия к сертификации.

9.2 Планирование аудитов

9.2.1 Установление целей, области и критериев аудита

9.2.1.1 Орган по сертификации должен установить цели аудита. Область аудита и его критерии, включая любые изменения, должны быть установлены органом по сертификации после обсуждения их с заказчиком.

9.2.1.2 Цели аудита должны описывать, что должно быть достигнуто в ходе аудита, и включать в себя следующее:

a) определение степени соответствия системы менеджмента заказчика или ее частей критериям аудита;

b) определение способности системы менеджмента гарантировать, что заказчик выполняет применимые законодательные, нормативные правовые, а также договорные требования;

Примечание – Сертификационный аудит системы менеджмента не является аудитом по оценке соответствия правовым требованиям.

c) определение результативности системы менеджмента в обеспечении того, чего заказчик может разумно ожидать в отношении достижения своих конкретных целей;

d) выявление (в той степени, в которой это применимо) областей потенциальных улучшений системы менеджмента.

9.2.1.3 Область аудита должна описывать объем и границы аудита, такие, как подвергаемые аудиту производственные площадки, организационные единицы, виды деятельности и процессы. Если при проведении первоначальной сертификации или ресертификации в область сертификации попадает более чем одно место (например, при наличии нескольких различных производственных площадок), область аудита отдельного места может охватывать не всю сертифицируемую область, но в совокупности все аудиты должны соответствовать области сертификации, заявленной в документах на сертификацию.

9.2.1.4 Критерии аудита должны использоваться в качестве ссылки, соответствие которой определяется, и должны включать в себя:

- требования установленного нормативного документа на системы менеджмента;

- разработанные заказчиком процессы и документацию системы менеджмента.

9.2.2 Подбор и назначение команды по аудиту

9.2.2.1 Общие положения

9.2.2.1.1 В органе по сертификации должен быть процесс подбора и назначения необходимой команды по аудиту, включая руководителя команды и, при необходимости, технических экспертов, учитывающий необходимую для достижения целей аудита компетентность и требования по обеспечению беспристрастности. Если команда состоит всего из одного аудитора, он должен обладать компетентностью, необходимой для выполнения обязанностей руководителя команды по аудиту применительно к данному аудиту. Команда по аудиту должна в совокупности обладать компетентностью, установленной органом по сертификации в соответствии с положениями 9.1.2.3 в отношении данного аудита.

9.2.2.1.2 При определении размеров и состава команды по аудиту должно быть учтено следующее:

- a) цели, область, критерии и оцененная продолжительность аудита;
- b) является аудит комбинированным, совместным или интегрированным;
- c) совокупную компетентность команды по аудиту, необходимую для достижения целей аудита [см. таблицу А.1 (приложение А)];
- d) требования к проведению сертификации (включая все применимые законодательные, нормативные или контрактные требования);
- e) язык общения и культурные аспекты.

Примечание – Ожидается, что при проведении комбинированного или интегрированного аудита руководитель команды обладает глубокими знаниями, по крайней мере, одного из стандартов и пониманием других стандартов, используемых в этом конкретном аудите.

9.2.2.1.3 Необходимые знания и навыки руководителя команды по аудиту и аудиторов могут быть дополнены знаниями и навыками технических экспертов, письменных и устных (синхронных) переводчиков, которые должны работать под управлением аудитора. Если привлекаются письменные или устные переводчики, они должны быть выбраны из числа тех, кто не может по тем или иным причинам влиять на аудит.

Примечание – Критерии отбора технических экспертов определяются каждый раз отдельно на основе потребностей команды по аудиту и области аудита.

9.2.2.1.4 Аудитор-стажер может участвовать в аудите при условии, что один из аудиторов будет назначен ответственным за оценку его деятельности. Этот аудитор должен быть компетентен для выполнения этих обязанностей и нести общую ответственность за деятельность аудитора-стажера и полученные с его помощью результаты аудита.

9.2.2.1.5 Руководитель команды по аудиту должен, по согласованию с командой по аудиту, установить обязанности и ответственность каждого члена команды по аудиту за аудит конкретных процессов, функциональных структур, производственных площадок, областей или видов деятельности. При установлении этой обязанности и ответственности должна быть учтена необходимая компетентность и результативное и эффективное использование членов команды по аудиту, равно как различие в ролях, обязанностях и ответственности аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов. В распределение работ по ходу аудита могут вноситься изменения, чтобы обеспечить уверенность в достижении целей аудита.

9.2.2.2 Наблюдатели, технические эксперты и сопровождающие лица

9.2.2.2.1 Наблюдатели

Присутствие наблюдателей во время проведения аудита и обоснование этого должны быть согласованы между органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита. Команда по аудиту должна быть уверена, что наблюдатели не влияют на процесс аудита или результаты аудита и не вмешиваются в процесс аудита и получение результатов аудита.

Примечание – Наблюдатели могут быть из числа сотрудников организации-заказчика, консультантов, персонала органа по аккредитации, осуществляющего контроль за деятельностью органа по сертификации, представителей органов государственного контроля (надзора) или другими обоснованными лицами.

9.2.2.2.2 Технические эксперты

Роль технических экспертов во время проведения аудита должна быть согласована между органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита. Технические эксперты не должны действовать в команде по аудиту как аудиторы. Технические эксперты должны сопровождать аудиторов.

Примечание – Технические эксперты могут давать советы команде по аудиту по вопросам подготовки, планирования или проведения аудита.

9.2.2.2.3 Сопровождающие лица

У каждого аудитора должно быть сопровождающее лицо, если между руководителем команды по аудиту и заказчиком не достигнуто согласие об ином. Сопровождающее команду по аудиту лицо(а) назначается для того, чтобы способствовать проведению аудита. Команда по аудиту должна обеспечить, чтобы сопровождающие лица не влияли на процесс аудита или результаты аудита и не вмешивались в процесс аудита и получение результатов аудита.

П р и м е ч а н и я:

1 В область ответственности сопровождающего лица может входить:

- a) установление контакта с интервьюируемыми сотрудниками и времени проведения беседы;
- b) организация посещения конкретных мест на производственной площадке или конкретных частей организации;
- c) обеспечение того, чтобы членам команды по аудиту были известны процедуры обеспечения личной и общей безопасности, установленные для производственной площадки, и чтобы они их соблюдали;
- d) выполнение обязанностей свидетеля на аудите от лица заказчика;
- e) предоставление по запросу аудитора разъяснений или соответствующей информации.

2 Где это подходит, лицо, которое подвергают аудиту, может действовать так же как сопровождающий.

9.2.3 План аудита

9.2.3.1 Общие положения

Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы для каждого аудита, включенного в программу аудита, до его начала был разработан план аудита для создания основы соглашения по вопросам проведения и временного планирования деятельности по аудиту.

П р и м е ч а н и е – Не предполагается, что орган по сертификации будет разрабатывать план каждого аудита одновременно с разработкой программы аудита.

9.2.3.2 Подготовка плана аудита

План аудита должен соответствовать целям и области аудита. План аудита должен, как минимум, включать или содержать в себе ссылки на следующее:

- a) цели аудита;
- b) критерии аудита;
- c) область аудита, включая выбранные организационные и функциональные единицы или процессы, подвергаемые аудиту;
- d) даты и производственные площадки, на которых будет проводиться аудит, включая посещение временных производственных площадок и, где это приемлемо, проведение удаленных аудитов;
- e) ожидаемое время начала и продолжительность аудита площадок непосредственно на месте;
- f) обязанности и ответственность членов команды по аудиту и сопровождающих их лиц, таких, как наблюдатели или переводчики.

П р и м е ч а н и е – Информация о плане аудита может быть представлена в нескольких документах.

9.2.3.3 Доведение до команды по аудиту ее задач

Перед командой по аудиту должны быть поставлены задачи, которые должны требовать от команды по аудиту:

а) исследовать и верифицировать структуру, политики, процессы, процедуры, записи и соответствующие документы заказчика, имеющие отношение к стандарту на систему менеджмента;

б) установить (определить), что всё это соответствует всем требованиям, применимым к намеченной области сертификации;

с) установить (определить), что процессы и процедуры результативно разработаны, внедрены и поддерживаются в работоспособном состоянии для создания основы доверия к системе менеджмента заказчика;

д) доведения до сведения заказчика для принятия соответствующих действий любых расхождений между его политикой, целями и задачами.

9.2.3.4 Доведение информации о плане аудита

План аудита должен быть направлен заказчику, и даты проведения аудита должны быть согласованы с ним заблаговременно.

9.2.3.5 Доведение информации о членах команды по аудиту

Орган по сертификации должен заблаговременно сообщить заказчику фамилию каждого члена команды по аудиту и, в случае запроса, сделать доступной общую информацию о них с тем, чтобы заказчик мог опротестовать назначение любого конкретного члена команды по аудиту, а орган по сертификации в ответ на каждый обоснованный протест – переформировать команду.

9.3 Первоначальная сертификация

9.3.1 Первоначальный сертификационный аудит

9.3.1.1 Общие положения

Первоначальный сертификационный аудит должен проводиться в два этапа: первый этап и второй этап.

9.3.1.2 Первый этап аудита

9.3.1.2.1 Планирование первого этапа аудита должно обеспечить, чтобы цели этого этапа могли быть достигнуты, а заказчик должен быть проинформирован обо всех действиях «на месте» в ходе осуществления первого этапа аудита.

Примечание – Первый этап аудита не требует наличия официального плана аудита (см. 9.2.3).

9.3.1.2.2 Целями первого этапа аудита являются:

a) анализ документированной информации системы менеджмента заказчика;
b) оценка специфических условий, связанных с производственными площадками заказчика, и проведение бесед с персоналом заказчика для установления степени готовности ко второму этапу аудита;

c) анализ состояния, в котором находится заказчик, и понимания им требований стандарта, в особенности тех, которые относятся к идентификации ключевых видов деятельности или существенных аспектов, процессов и целей, а также к функционированию системы менеджмента;

d) получение необходимой информации относительно области применения системы менеджмента, включая информацию:

- о производственных площадках заказчика;
- о применяемых процессах и оборудовании;
- об уровне применяемых средств и методов управления (в особенности в случае заказчиков, у которых несколько производственных площадок);

- о применимых законодательных и нормативных правовых требованиях;

e) анализ наличия ресурсов, необходимых для проведения второго этапа аудита, и согласование с заказчиком деталей второго этапа аудита;

f) обеспечение правильной расстановки акцентов при планировании второго этапа аудита на основе четкого понимания системы менеджмента заказчика и деятельности, осуществляемой на его производственных площадках, с точки зрения стандарта на систему менеджмента или других нормативных документов;

g) оценка того, были ли запланированы и проведены внутренние аудиты и анализы со стороны руководства, и является ли степень внедрения системы менеджмента достаточной, чтобы считать заказчика готовым к проведению второго этапа аудита.

Примечание – Если, по крайней мере, часть первого этапа аудита проводится на территории заказчика, это может помочь в достижении целей, указанных выше.

9.3.1.2.3 Документально оформленные заключения относительно достижения целей первого этапа аудита и готовности к проведению второго этапа аудита должны быть сообщены заказчику, включая указание на все проблемные области, которые могут быть классифицированы как несоответствия на втором этапе аудита.

Примечание – Нет необходимости, чтобы результаты первого этапа аудита охватывали все требования, предъявляемые к отчету об аудите (см. 9.4.8).

9.3.1.2.4 При определении интервала между первым и вторым этапами аудита должны быть рассмотрены потребности заказчика в наведении порядка в проблемных областях, выявленных на первом этапе аудита. Органу по сертификации также может понадобиться время для корректировки своих мероприятий по подготовке ко второму этапу аудита. Если выявлены какие-либо значительные изменения, которые будут влиять на систему менеджмента, орган по сертификации должен рассмотреть необходимость повторения (полного или частичного) первого этапа аудита. Заказчик должен быть проинформирован, что результаты первого этапа аудита могут вести к отсрочке или отмене второго этапа аудита.

9.3.1.3 Второй этап аудита

Цель второго этапа аудита – оценка применения/функционирования, включая результативность, системы менеджмента заказчика. Второй этап должен проходить на производственной площадке заказчика. Он должен включать аудитирование, как минимум, следующего:

a) информации о соответствии всем требованиям применяемого стандарта на систему менеджмента или других нормативных документов и свидетельств этого соответствия;

b) деятельности заказчика по проведению мониторинга, измерений, ведению отчетности и проведению анализа ключевых показателей целей и задач (согласованных с ожиданиями применяемого стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа);

c) способности системы менеджмента заказчика, а также показателей его деятельности с точки зрения соответствия применимым законодательным и нормативным правовым, а также контрактным требованиям;

d) управления заказчиком своими процессами;

e) проведения внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;

f) ответственности руководства в отношении политик заказчика.

9.3.1.4 Заключение по итогам первоначального сертификационного аудита

Команда по аудиту должна проанализировать всю информацию и свидетельства аудита, полученные на первом и втором этапах аудита, чтобы проанализировать результаты аудита и прийти к соглашению относительно заключения по аудиту.

9.4 Проведение аудитов

9.4.1 Общие положения

В органе по сертификации должен быть процесс проведения аудитов «на месте». Этот процесс должен включать в себя вступительное совещание в начале аудита и заключительное совещание по завершению аудита.

Если какая-либо часть аудита осуществляется с помощью электронных средств коммуникации или когда производственная площадка, которая будет подвержена аудиту, является виртуальной (созданной искусственно), орган по сертификации должен обеспечить, чтобы такая деятельность осуществлялась персоналом с соответствующей компетентностью. Свидетельств, получаемых в ходе таких аудитов, должно быть достаточно, чтобы позволить аудитору принять обоснованное решение о соответствии рассматриваемому требованию.

П р и м е ч а н и е – Аудит «на месте» может включать в себя удаленный доступ к электронному сайту(ам), который содержит относящуюся к аудиту системы менеджмента информацию. Для проведения аудита может быть также рассмотрена возможность использования электронных средств.

9.4.2 Проведение вступительного совещания

Официальное вступительное совещание должно быть проведено с руководящим составом заказчика и, где это возможно, с лицами, ответственными за те функциональные виды деятельности или процессы, которые будут подвергаться аудиту. Целью вступительного совещания, которое обычно проводит руководитель команды по аудиту, является краткое представление того, как будет осуществляться аудиторская деятельность. Степень детализации должна быть согласована с тем, насколько заказчик уже знаком с процессом аудита, и включать в себя следующее:

a) представление участников, включая указание их обязанностей;

- b) подтверждение области сертификации;
- c) подтверждение плана аудита (включая вид и область аудита, его цели и критерии), всех изменений в нем, а также других соглашений с заказчиком – такие, как дата и время проведения заключительного совещания и промежуточных совещаний команды по аудиту с руководством заказчика;
- d) подтверждение официальных каналов коммуникации между командой по аудиту и заказчиком;
- e) подтверждение того, что ресурсы и средства, необходимые команде по аудиту, будут доступны ей;
- f) подтверждение положений, относящихся к конфиденциальности;
- g) подтверждение соответствующих процедур по обеспечению безопасности при проведении работ, поведению в чрезвычайных ситуациях и обеспечению личной безопасности членов команды по аудиту;
- h) подтверждение наличия, обязанностей и фамилий всех сопровождающих лиц и наблюдателей;
- i) информацию о методе составления и предоставления отчета об аудите, включая все способы классификации результатов аудита;
- j) информирование об условиях, при которых аудит может быть прекращен досрочно;
- k) подтверждение того, что руководитель команды по аудиту и команда по аудиту, представляющие орган по сертификации, несут ответственность за аудит и должны контролировать ход выполнения плана аудита, включая деятельность по проведению аудита и соблюдение установленной последовательности проведения аудита;
- l) подтверждение статуса (состояния) результатов предыдущего анализа или аудита, если это применимо;
- m) информирование о методах и процедурах, которые будут использованы при проведении аудита, основанного на выборке;
- n) подтверждение языка, на котором будет проходить аудит;
- o) подтверждение того, что во время аудита заказчик будет получать информацию о ходе аудита и обо всех тревожных моментах;
- p) предоставление возможности заказчику задать вопросы.

9.4.3 Коммуникация во время аудита

9.4.3.1 Во время аудита команда по аудиту должна периодически оценивать ход аудита и обмениваться информацией. Руководитель команды по аудиту должен, при необходимости, перераспределять работу между членами команды по аудиту и периодически информировать заказчика о ходе аудита и всех тревожащих моментах.

9.4.3.2 В тех случаях, когда полученные свидетельства аудита показывают, что цели аудита становятся недостижимыми, или возникли предположения о том, что имеется прямой и значительный риск (например риск безопасности), руководитель команды по аудиту должен довести эту информацию до заказчика и, если это возможно, до органа по сертификации для определения соответствующих действий. Такие действия могут включать в себя подтверждение нового или внесение изменений в первоначальный план аудита, изменение целей или области аудита, а также прекращение аудита. Руководитель команды по аудиту должен проинформировать орган по сертификации о результатах осуществленных действий.

9.4.3.3 Руководитель команды по аудиту должен вместе с заказчиком анализировать потребность внесения изменений в область аудита, которая может возникнуть по ходу аудита «на месте», и информировать об этом орган по сертификации.

9.4.4 Получение и верификация информации

9.4.4.1 Во время аудита на основе соответствующей выборки должна быть получена и верифицирована информация, касающаяся целей аудита, области и критериев аудита (включая информацию, относящуюся к взаимосвязям между функциями, видами деятельности и процессами), в целях превращения ее в свидетельства аудита.

9.4.4.2 Методы получения информации должны включать (но не ограничиваться только этим):

- a) взятие интервью;
- b) наблюдение за процессами и осуществляемой деятельностью;
- c) анализ документации и записей.

9.4.5 Идентификация и регистрация результатов аудита

9.4.5.1 Результаты аудита, отражающие в обобщенном виде соответствия и детально описывающие несоответствия, должны быть идентифицированы, классифицированы и зафиксированы, чтобы была обеспечена возможность принятия информационно обоснованного решения относительно сертификации или ее поддержания.

9.4.5.2 Возможности для улучшения, если это не запрещено требованиями соответствующей схемы сертификации системы менеджмента, могут быть выявлены и зафиксированы. Вместе с тем, результаты аудита, которые являются несоответствиями, не могут быть зафиксированы в качестве возможностей для улучшений.

9.4.5.3 Результаты аудита, признанные несоответствиями, должны быть зарегистрированы в сопоставлении с конкретными требованиями, содержать четкое заявление о несоответствии и подробные свидетельства того, на чем основано данное несоответствие. Несопответствия должны быть обсуждены с заказчиком, чтобы обеспечить уверенность в том, что доказательства несоответствия точны и что содержание несоответствия понято. Вместе с тем аудитор должен воздерживаться от высказывания предположений о том, что является причиной несоответствия или как ее устранить.

9.4.5.4 Руководитель команды по аудиту должен попытаться устранить все разногласия во мнениях команды по аудиту и заказчика в отношении свидетельств аудита или решений по аудиту, а все не устраненные разногласия должны быть зафиксированы.

9.4.6 Подготовка заключений по аудиту

Под ответственность руководителя команды по аудиту перед тем, как провести заключительное совещание, команда по аудиту должна:

а) провести анализ результатов аудита, а также всей другой информации, полученной в ходе аудита, на предмет соответствия ее целям и критериям аудита и классифицировать несоответствия;

б) прийти к согласию относительно заключений по аудиту, принимая во внимание неопределенность, присущую процессу аудита;

с) прийти к согласию относительно всех действий, которые необходимо осуществить после аудита;

d) подтвердить приемлемость программы аудита или выявить все изменения, которые необходимы для будущих аудитов (например, касающиеся области сертификации, продолжительности аудита или дат его проведения, частоты инспекционного контроля (надзорных аудитов), компетентности команды по аудиту).

9.4.7 Проведение заключительного совещания

9.4.7.1 Официальное заключительное совещание, участники которого должны быть зарегистрированы, должно быть проведено с руководством заказчика и, где это подходит (уместно), с лицами, ответственными за проаудитированные функциональные структуры или процессы. 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, который позволяет их понять, при этом должен быть согласован временной интервал для реагирования на эти несоответствия.

П р и м е ч а н и е – «Понять» не обязательно означает, что несоответствия были признаны таковыми заказчиком.

9.4.7.2 Заключительное совещание должно также включать в себя следующие элементы, степень детализации которых должна соответствовать тому, насколько заказчик уже знаком с процессом аудита:

a) уведомление заказчика о том, что свидетельства аудита основаны на случайной выборке, что, тем самым, вносит элемент неопределенности;

b) способ подготовки и временные рамки подготовки отчета об аудите, включая все варианты ранжирования результатов аудита;

c) установленный органом по сертификации процесс обращения с несоответствиями, включая все последствия этого, связанные со статусом сертификации заказчика;

d) установление временных рамок для представления заказчиком плана коррекции и корректирующих действий по отношению ко всем несоответствиям, выявленным в ходе аудита;

e) информацию о действиях органа по сертификации после аудита;

f) информацию относительно процесса обращения с претензиями/жалобами и апелляциями.

9.4.7.3 Заказчику должна быть предоставлена возможность задать вопросы. Все разногласия во мнениях относительно результатов аудита или заключений по аудиту между командой по аудиту и заказчиком должны быть обсуждены и, по возможности, устранены. Все расходящиеся мнения, которые не удалось разрешить, должны быть зафиксированы и доведены до сведения органа по сертификации.

9.4.8 Отчет об аудите

9.4.8.1 Орган по сертификации должен представить заказчику письменный отчет о каждом аудите. Команда по аудиту может обозначить возможности для улучшения, но не должна предлагать конкретные решения. Правами собственности на отчет по аудиту должен обладать орган по сертификации.

9.4.8.2 Руководитель команды по аудиту должен обеспечить, чтобы отчет об аудите был подготовлен, и несет ответственность за его содержание. Отчет об аудите должен содержать точные, лаконичные и четкие записи об аудите, чтобы на основе его можно было сделать информационно обоснованное решение о сертификации, и должен включать в себя или делать ссылки на следующее:

- a) информацию, идентифицирующую орган по сертификации;
- b) наименование и адрес заказчика и представителя заказчика;
- c) вид аудита (например: первоначальный сертификационный, надзорный или ресертификационный аудит или специальный аудит);
- d) критерии аудита;
- e) цели аудита;
- f) область аудита, в частности, подвергнутые аудиту организационные или функциональные структуры или процессы, а также сроки проведения аудита;
- g) все отклонения от плана аудита и их причины;
- h) все существенные вопросы, повлиявшие на программу аудита;
- i) информацию о руководителе команды по аудиту, членах команды и всех сопровождающих лицах;
- j) даты и места проведения аудита («на месте выполнения работ» или «вне места проведения работ», постоянные или временные производственные площадки);

к) результаты аудита (см. 9.4.5), ссылки на свидетельства аудита и заключения по аудиту, соответствующие требованиям вида аудита;

l) существенные изменения (если таковые имели место), которые повлияли на систему менеджмента заказчика со времени предыдущего аудита;

m) все не нашедшие своего разрешения вопросы, если таковые имели место;

n) указание, где это применимо, на характер аудита (комбинированный, совместный или интегрированный);

o) предупреждающее заявление, указывающее на то, что аудит основан на процессе выборки из доступной информации;

p) рекомендации команды по аудиту;

q) подтверждение, если это применимо, что проаудитированные заказчик результативно контролирует применение документов о сертификации и сертификационных знаков;

r) результаты верификации результативности предпринятых корректирующих действий в отношении несоответствий, зафиксированных ранее, если это применимо.

9.4.8.3 Отчет об аудите также должен содержать:

a) заявление о соответствии и результативности системы менеджмента совместно с обобщением свидетельств, относящихся:

- к способностям системы менеджмента выполнять применимые требования и достигать ожидаемых результатов;

- к процессам внутреннего аудита и анализа со стороны руководства;

b) заключение об уместности (правомерности) области сертификации;

c) подтверждение того, что цели аудита были достигнуты.

9.4.9 Анализ причин несоответствий

Орган по сертификации должен требовать, чтобы заказчик в течение установленного времени проанализировал причины и представил информацию о проведенных или планируемых к осуществлению конкретных коррекции и корректирующих действиях, имеющих целью устранить выявленные несоответствия.

9.4.10 Результативность коррекций и корректирующих действий

Орган по сертификации должен анализировать представленные заказчиком коррекцию, выявленные причины и корректирующие действия, чтобы оценить их приемлемость. Орган по сертификации должен верифицировать результативность всех осуществленных коррекций и корректирующих действий. Доказательства, подтверждающие устранение несоответствий, должны быть зафиксированы. Заказчик должен быть проинформирован о результатах анализа и верификации. Заказчик должен быть проинформирован, если для верификации результативности коррекции и корректирующих действий будет необходимо проведение дополнительного полного аудита, дополнительного ограниченного аудита или представления документальных доказательств (которые должны быть подтверждены в ходе будущих аудитов).

П р и м е ч а н и е – Верификация результативности коррекции и корректирующих действий может быть осуществлена на основе анализа документации, предоставленной заказчиком, или, где это необходимо, посредством проведения верификации непосредственно на месте. Обычно эта деятельность проводится членом команды по аудиту.

9.5 Решение о сертификации

9.5.1 Общие положения

9.5.1.1 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы лица или члены комитетов, принимающие решения о признании или отклонении признания сертификации, расширения или сужения области сертификации, приостановке или восстановлении сертификации, отзыве или возобновлении сертификации, были отличны от тех лиц, которые проводили аудиты. Лицо(а), уполномоченное принимать решение о сертификации, должно обладать соответствующей компетентностью.

9.5.1.2 Лицо(а) [исключая членов комитетов (см. 6.1.4)], назначенное органом по сертификации принимать решение о сертификации, должно быть штатным сотрудником органа по сертификации или иметь юридически значимое соглашение с органом по сертификации или с юридическим лицом, действующим под организационным управлением органа по сертификации. Организационное управление со стороны органа по сертификации должно быть основано на одном из нижеследующего:

а) орган по сертификации является полным или основным владельцем другого юридического лица;

b) представители органа по сертификации имеют преобладающее право принятия решений в совете директоров другого юридического лица;

c) орган по сертификации имеет документально оформленные полномочия в отношении другого юридического лица в сети законных юридических лиц (в которой состоит орган по сертификации), связанных правом совместного владения или участием в управлении этого юридического лица в составе совета директоров.

П р и м е ч а н и е – Для органов по сертификации, являющихся частью государственных структур, другие части этой структуры могут рассматриваться как «связанные общим владением» с органом по сертификации.

9.5.1.3 Лица, являющиеся сотрудниками юридического лица, находящегося под организационным управлением органа по сертификации, или работающие по контракту с этим юридическим лицом, должны соблюдать те же требования настоящего стандарта, что и лица, являющиеся сотрудниками органа по сертификации или работающие по контракту с ним.

9.1.5.4 Орган по сертификации должен фиксировать каждое решение о сертификации, включая любую дополнительную информацию или поясняющие данные, полученные от команды по аудиту или других источников.

9.5.2 Действия, осуществляемые до принятия решения о сертификации

В органе по сертификации должен быть процесс проведения до принятия решения о признании или отказе в признании сертификации, расширении или сужении области сертификации, возобновлению, приостановке или восстановлении или отзыве сертификации результативного анализа того, что:

a) информация, представленная командой по аудиту, является достаточной с точки зрения требований к сертификации и области сертификации;

b) коррекции и корректирующие действия по всем значительным несоответствиям были проанализированы, одобрены и верифицированы;

c) запланированные заказчиком коррекция и корректирующие действия в отношении незначительных несоответствий были проанализированы и признаны достаточными.

9.5.3 Информация, необходимая для признания первоначальной сертификации

9.5.3.1 Информация, которую команда по аудиту представляет органу по сертификации для принятия решения о сертификации, должна, как минимум, включать:

- a) отчет об аудите;
- b) комментарии к несоответствиям и, где это применимо, к коррекции и корректирующим действиям, осуществляемым заказчиком;
- c) подтверждение информации, представленной органу по сертификации и использованной при анализе заявки (см. 9.1.2);
- d) подтверждение того, что цели аудита были достигнуты;
- e) рекомендации о признании или отказе в признании сертификации совместно со всеми условиями осуществления этого или с замечаниями.

9.5.3.2 Если орган по сертификации не сможет верифицировать реализацию коррекций и корректирующих действий по всем значительным несоответствиям в течение 6 месяцев после последнего дня второго этапа аудита, он должен повторно провести второй этап аудита, прежде чем принять решение о сертификации.

9.5.3.3 В тех случаях, когда предусматривается переход сертификации от одного органа по сертификации к другому, в органе, принимающем сертификацию, должен быть процесс получения информации в объеме, достаточном для принятия решения о сертификации.

Примечание – В схемах сертификации могут быть установлены особые правила, касающиеся перехода сертификации от одного органа по сертификации к другому.

9.5.4 Информация для признания ресертификации

Орган по сертификации должен принимать решение о возобновлении сертификации, основываясь на результатах ресертификационного аудита, равно как на результатах анализа функционирования системы в период ее сертификации и претензий/жалоб, полученных от пользователей сертификации.

9.6 Подтверждение сертификации

9.6.1 Общие положения

Орган по сертификации должен подтверждать сертификацию, основываясь на демонстрации того, что заказчик продолжает соответствовать требованиям

стандарта на систему менеджмента. Он может подтвердить сертификацию заказчика на основе положительного заключения руководителя команды по аудиту без проведения последующего независимого анализа и принятия решения при условии, что:

а) в отношении любого значительного несоответствия или другой ситуации, которые могли привести к приостановке сертификации или к ее отзыву, в органе по сертификации действует правило, которое требует от руководителя команды по аудиту сообщать органу по сертификации необходимо ли инициировать проведение анализа этих обстоятельств компетентным персоналом (см. 7.2.8), отличным от персонала, проводившего аудит, чтобы определить, может ли сертификация быть подтверждена;

б) компетентный персонал органа по сертификации проводит мониторинг деятельности по инспекционному контролю, включая мониторинг отчетной документации его аудиторов, в целях подтверждения того, что деятельность по сертификации осуществляется результативно.

9.6.2 Деятельность по инспекционному контролю (надзорная деятельность)

9.6.2.1 Общие положения

9.6.2.1.1 Орган по сертификации должен планировать свою деятельность по инспекционному контролю таким образом, чтобы примеры характерных областей деятельности и функциональных структур заказчика, входящих в область применения системы менеджмента, подвергались мониторингу на регулярной основе, и при этом учитывались изменения, происходящие у сертифицированного заказчика и в его системе менеджмента.

9.6.2.1.2 Деятельность по инспекционному контролю должна включать проведение надзорных аудитов на месте, в ходе которых оценивается степень выполнения системой менеджмента сертифицированного заказчика конкретных требований стандарта, на соответствие которому была проведена сертификация. Кроме этого, такая деятельность может также включать:

а) запросы органа по сертификации сертифицированному заказчику о различных аспектах, связанных с сертификацией;

б) анализ каких-либо заявлений заказчика относительно его деятельности (например: рекламных материалов, веб-сайтов);

- с) запросы сертифицированному заказчику о предоставлении документированной информации (на бумажном или электронном носителе);
- d) применение других методов мониторинга деятельности сертифицированного заказчика.

9.6.2.2 Надзорный аудит

Надзорные аудиты, проводимые в рамках инспекционного контроля, являются аудитами, проводимыми «на месте», но не обязательно охватывающими всю систему. Они должны планироваться одновременно с другой деятельностью по инспекционному контролю так, чтобы орган по сертификации мог сохранять уверенность в том, что сертифицированная система менеджмента заказчика продолжает соответствовать требованиям в период между ресертификационными аудитами. Каждый надзорный аудит, проводимый в рамках инспекционного контроля, в отношении соответствующего стандарта на систему менеджмента должен охватывать:

- a) проведение внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- b) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных во время предыдущего аудита;
- c) обращение с претензиями/жалобами;
- d) результативности системы менеджмента с точки зрения достижения целей сертифицированного заказчика и получения результатов, намеченных соответствующей системой/системами менеджмента;
- e) ход реализации запланированной деятельности, нацеленной на постоянное улучшение;
- f) непрерывность управления операциями;
- g) анализ всех изменений;
- h) использования знаков соответствия и/или других ссылок на сертификацию.

9.6.3 Ресертификация

9.6.3.1 Планирование ресертификационного аудита

9.6.3.1.1 Цель ресертификационного аудита – подтвердить сохраняющееся соответствие требованиям и результативность системы менеджмента в целом, а также то, что она продолжает являться подходящей и применимой к области сертификации. Ресертификационный аудит должен планироваться и проводиться для оценки сохранения соответствия всем требованиям соответствующего

стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа. Это должно планироваться и проводиться в такое время, которое обеспечивает своевременное (до того, как закончится срок действия сертификата) обновление сертификации.

9.6.3.1.2 В ходе деятельности по ресертификации должен быть проведен анализ отчетов о предыдущих надзорных аудитах, проведенных в рамках инспекционного контроля, и рассмотрено функционирование системы менеджмента в течение последнего сертификационного цикла.

9.6.3.1.3 Деятельность в рамках ресертификационного аудита может потребовать проведения первого этапа аудита, если в системе менеджмента, у заказчика или в условиях функционирования (в контексте) системы менеджмента произошли существенные изменения (например, изменения в законодательстве).

Пр и м е ч а н и е – Такие изменения могут иметь место в любое время в течение сертификационного цикла и, возможно, органу по сертификации потребуются проведение специального аудита (см. 9.6.4), который может быть, а может и не быть двухэтапным аудитом.

9.6.3.2 Ресертификационный аудит

9.6.3.2.1 Ресертификационный аудит должен включать в себя аудит «на месте», в ходе которого рассматривается следующее:

а) результативность системы менеджмента в целом в свете внутренних и внешних изменений, а также то, насколько она продолжает быть подходящей и применимой к области сертификации;

б) демонстрируемое выполнение обязательств поддерживать результативность системы менеджмента и совершенствовать систему менеджмента в целях улучшения показателей деятельности заказчика в целом;

с) результативность системы менеджмента в достижении целей сертифицированного заказчика и получении результатов, намеченных соответствующей системой/системами менеджмента.

9.6.3.2.2 Для каждого значительного несоответствия орган по сертификации должен установить время для коррекции и корректирующих действий. Эти действия должны быть осуществлены и верифицированы до истечения срока действия сертификата.

9.6.3.2.3 Если деятельность по проведению ресертификации успешно завершена до истечения срока действия существующей сертификации, время окончания действия новой сертификации может основываться на дате окончания

существующей сертификации. Дата ввода в действие новой сертификации должна совпадать или быть позже времени принятия решения о ресертификации.

9.6.3.2.4 Если орган по сертификации не успевает завершить ресертификационный аудит или не способен верифицировать реализацию корректировок и корректирующих действий в отношении значительных несоответствий (см. 9.5.2) до истечения срока действия сертификации, ресертификация не рекомендуется, и признание сертификации не должно быть продлено. Заказчик должен быть проинформирован об этом и последствия этого должны быть ему разъяснены.

9.6.3.2.5 После истечения срока сертификации орган по сертификации может восстановить сертификацию в течение 6 месяцев, при условии, что неосуществленная деятельность по ресертификации полностью завершена, в противном случае должен, как минимум, быть проведен второй этап аудита. Дата новой сертификации должна совпадать или быть позже принятия решения о ресертификации, а дата окончания сертификации должна основываться на предыдущем сертификационном цикле.

9.6.4 Специальные аудиты

9.6.4.1 Расширение области сертификации

В ответ на заявку о расширении области действия ранее признанной сертификации орган по сертификации должен проанализировать заявку и установить тот объем аудиторской деятельности, который необходим, чтобы решить, возможно или нет расширение области сертификации. Эта дополнительная аудиторская деятельность может быть осуществлена одновременно с надзорным аудитом.

9.6.4.2 Аудиты с краткосрочным предварительным уведомлением

У органа по сертификации может возникнуть необходимость провести у сертифицированных заказчиков аудиты, интервал времени между уведомлением о проведении которых и их фактическим началом будет очень коротким, или провести аудиты вообще без объявления (внезапно) для проведения анализа претензий/жалоб, или в качестве ответной реакции на информацию об изменениях, или для проведения соответствующих действий в отношении заказчиков, у которых сертификация была приостановлена. В таких случаях:

а) орган по сертификации должен описать и сделать известными сертифицированному заказчику (например, в документах, описанных в разделе 8.5.1) условия, на которых такие аудиты будут проводиться;

б) орган по сертификации должен дополнительно уделить особое внимание вопросу назначения команды по аудиту, т.к. у заказчика не будет возможности опротестовать членов команды по аудиту.

9.6.5 Приостановка, отзыв сертификации или сокращение области сертификации

9.6.5.1 В органе по сертификации должны быть разработаны политика и документированная процедура(ы) приостановки сертификации, отзыва сертификации или сокращения области сертификации, а также установлены действия, которые должен осуществлять после этого орган по сертификации.

9.6.5.2 Орган по сертификации должен приостановить сертификацию в тех случаях, когда, например:

- сертифицированная система менеджмента заказчика постоянно или серьезно нарушает требования к сертификации, включая требования к результативности системы менеджмента;

- сертифицированный заказчик не позволяет проводить надзорные аудиты или ресертификационные аудиты с требуемой периодичностью;

- сертифицированный заказчик добровольно запрашивает приостановить сертификацию.

9.6.5.3 Во время приостановки сертификации система менеджмента заказчика временно считается не сертифицированной.

9.6.5.4 Орган по сертификации должен восстановить приостановленную сертификацию, если те проблемы, которые привели к приостановке сертификации, решены. Неспособность решить проблемы, явившиеся причиной приостановки сертификации, в установленный сертифицирующим органом срок должна приводить к отзыву сертификации или сокращению ее области.

Примечание – В большинстве случаев приостановка сертификации не превышает 6 месяцев.

9.6.5.5 Если сертифицированный заказчик постоянно или серьезно нарушает требования к сертификации в каких-то частях области сертификации, орган по сертификации должен сократить область сертификации заказчика, исключив из нее

те части, которые не соответствуют требованиям. Любое такое сокращение должно быть основано на требованиях стандарта, применяемого для сертификации.

9.7 Апелляции

9.7.1 В органе по сертификации должен быть документированный процесс получения, оценки апелляций и принятия по ним соответствующих решений.

9.7.2 Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций. Орган по сертификации должен обеспечить уверенность в том, что персонал, участвующий в реализации процесса рассмотрения апелляций, отличен от тех, кто принимал участие в соответствующих аудитах и в выработке решений о сертификации.

9.7.3 Подача, расследование апелляций и принятие решения по ним не должны приводить к каким-либо дискриминирующим действиям, направленным против того, кто подал апелляцию.

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

a) схему процесса получения, признания обоснованности и расследования апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть осуществлены, учитывая результаты рассмотрения предыдущих похожих апелляций;

b) сопровождение и регистрацию апелляций, включая регистрацию действий, предпринятых для их удовлетворения;

c) обеспечение уверенности в том, что все необходимые коррекции и корректирующие действия осуществляются.

9.7.5 Орган по сертификации, получивший апелляцию, должен отвечать за сбор и верификацию всей информации, необходимой для подтверждения ее обоснованности.

9.7.6 Орган по сертификации должен подтвердить поступление апелляции и представлять тому, кто подал апелляцию, отчеты по ходу рассмотрения апелляции и результаты рассмотрения.

9.7.7 Решение, которое должно быть сообщено тому, кто подал апелляцию, должно принимать или анализировать и утверждать лицо(а), ранее не имевшее отношения к предмету апелляции.

9.7.8 Орган по сертификации должен официально известить того, кто подал апелляцию, об окончании процесса рассмотрения апелляции.

9.8 Претензии/жалобы

9.8.1 Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения претензий/жалоб.

9.8.2 Подача, расследование претензий/жалоб и принятие решения по ним не должны приводить к каким-либо дискриминирующим действиям, направленным против того, кто подал претензию/жалобу.

9.8.3 Получив претензию/жалобу, орган по сертификации должен установить, имеет ли она отношение к сертификационной деятельности, за которую он несет ответственность, и, если это так, должен рассмотреть ее. Если же претензия/жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при ее рассмотрении следует принять во внимание результативность сертифицированной системы менеджмента.

9.8.4 Любая обоснованная претензия/жалоба в отношении сертифицированного заказчика должна быть направлена ему органом по сертификации в надлежащий срок.

9.8.5 В органе по сертификации должен быть документированный процесс получения, рассмотрения претензий/жалоб и принятия по ним решений. Данный процесс должен отвечать требованиям к конфиденциальности, если это относится к истцу и к предмету претензии/жалобы.

9.8.6 Процесс рассмотрения претензий/жалоб должен включать, по крайней мере, следующие элементы и методы:

а) схему процесса получения, признания обоснованности и расследования претензий/жалоб, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть осуществлены;

б) сопровождение и регистрацию претензий/жалоб, включая регистрацию предпринятых ответных действий;

в) обеспечение уверенности в том, что все необходимые коррекции и корректирующие действия осуществляются.

Примечание – Руководящие указания по обращению с претензиями/жалобами содержатся в ИСО 10002.

9.8.7 Орган по сертификации, получивший претензию/жалобу, должен нести ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности претензии/жалобы.

9.8.8 Во всех случаях, когда это можно сделать, орган по сертификации должен подтвердить получение претензии/жалобы и представлять истцу отчеты по ходу рассмотрения его претензии/жалобы и результаты рассмотрения.

9.8.9 Решение, которое будет сообщено истцу, должно принимать или анализировать и утверждать лицо(а), не имеющее в прошлом отношения к предмету претензии/жалобы.

9.8.10 Во всех случаях, когда это возможно, орган по сертификации должен официально известить истца об окончании процесса рассмотрения претензии/жалобы.

9.8.11 Орган по сертификации должен совместно с сертифицированным заказчиком и истцом определить, должны ли предмет претензии/жалобы и принятые по ней решения стать общедоступными и, если да, то в какой степени.

9.9 Записи о заказчиках

9.9.1 Орган по сертификации должен вести и сохранять записи об аудитах и других видах сертификационной деятельности, касающиеся всех заказчиков, включая организации, подавшие заявки, а также организации, у которых был проведен аудит, которые являются сертифицированными или у которых приостановлено действие сертификации или она отозвана.

9.9.2 Записи о сертифицированных заказчиках должны включать:

- a) заявочную информацию и отчеты о первоначальном, надзорных и ресертификационных аудитах;
- b) договор на сертификацию;
- c) обоснование (в тех случаях, когда это подходит) методики определения выборки производственных площадок;

П р и м е ч а н и е – Методика определения выборки включает определение выборки для проведения аудита конкретной системы менеджмента и/или отбор производственных площадок в случае аудита организации со многими отдаленными производственными площадками.

- d) обоснование продолжительности аудитов (см. 9.1.4);
- e) документы о верификации коррекций и корректирующих действий;

f) записи о претензиях/жалобах и апелляциях, а также обо всех последующих коррекциях или корректирующих действиях;

g) протоколы обсуждений в комитетах и их решения, если это применимо;

h) документы с решениями о сертификации;

i) документы о сертификации, включая область сертификации по отношению к продукции, процессу или услуге соответственно;

j) соответствующие записи, необходимые для установления доверия к сертификации, такие, как доказательства компетентности аудиторов и технических экспертов;

k) программы аудитов.

9.9.3 Орган по сертификации должен обеспечить сохранность записей о заявителях и заказчиках, обеспечивая при этом их конфиденциальность. Записи должны перемещаться, распространяться или передаваться таким способом, который обеспечивает сохранение их конфиденциальности.

9.9.4 Орган по сертификации должен иметь документированные политику и процедуры хранения записей. Должны сохраняться записи, касающиеся сертифицированных заказчиков и ранее сертифицированных заказчиков в течение текущего сертификационного цикла плюс один полный сертификационный цикл.

П р и м е ч а н и е – В некоторых странах законодательство требует, чтобы записи сохранялись в течение более длительного периода.

10 Требования к системе менеджмента органов по сертификации

10.1 Варианты

Орган по сертификации должен создать, документально оформить, применять и поддерживать в работоспособном состоянии систему менеджмента, которая в состоянии обеспечивать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящего стандарта. В дополнение к выполнению требований разделов с 5 по 9 орган по сертификации должен внедрить систему менеджмента в соответствии:

a) с общими требованиями к системе менеджмента (см. 10.2) или

b) с требованиями к системе менеджмента согласно ИСО 9001 (см. 10.3).

10.2 Вариант А. Общие требования к системе менеджмента

10.2.1 Общие положения

Орган по сертификации должен создать, документально оформить, применять и поддерживать в работоспособном состоянии систему менеджмента, которая в состоянии обеспечивать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящего стандарта.

Высшее руководство органа по сертификации должно установить и документировать политики и цели своей деятельности. Высшее руководство должно представить свидетельства своей приверженности разработке и применению системы менеджмента в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Высшее руководство должно обеспечить, чтобы политики были поняты, реализовывались и были поддержаны на всех уровнях органа по сертификации.

Высшее руководство органа по сертификации должно возложить ответственность и предоставить полномочия:

а) для обеспечения того, чтобы необходимые для системы менеджмента процессы и процедуры были разработаны, применялись и поддерживались в работоспособном состоянии;

б) для представления отчетов высшему руководству о показателях функционирования системы менеджмента и всех потребностях в ее улучшении.

10.2.2 Руководство по системе менеджмента

Все применимые требования настоящего стандарта должны быть рассмотрены либо в руководстве по системе менеджмента, либо в сопутствующих документах. Орган по сертификации должен обеспечить всему соответствующему персоналу доступ к руководству по системе менеджмента и соответствующим сопутствующим документам.

10.2.3 Управление документами

Орган по сертификации должен установить процедуры управления документами (внутреннего и внешнего происхождения), которые имеют отношение к выполнению требований настоящего стандарта. Процедуры должны определять действия по управлению, необходимые для:

а) утверждения документов на предмет их адекватности до их выпуска;

б) анализа, актуализации (при необходимости) и переутверждения документов;

с) обеспечения идентификации изменений и статуса действующей в текущей момент редакции документов;

d) обеспечения доступности соответствующих версий (редакций) применимых документов в местах их использования;

e) обеспечения сохранности документов в состоянии, позволяющем их прочитать и легко идентифицировать;

f) обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их распределением;

g) предотвращения непреднамеренного использования устаревших (вышедших из употребления) документов и их подходящей идентификации в случае, когда их сохраняют для каких-либо целей.

П р и м е ч а н и е – Документы могут быть в любой форме и находиться на любом носителе.

10.2.4 Управление записями

Орган по сертификации должен установить процедуры для определения действий по управлению, необходимых для идентификации, хранения, защиты, нахождения, установления срока хранения и ликвидации его записей, имеющих отношение к выполнению требований настоящего стандарта.

Орган по сертификации должен установить процедуры для сохранения записей в течение срока, соответствующего его договорным и правовым обязательствам. Доступ к таким записям должен соответствовать условиям конфиденциальности.

П р и м е ч а н и е – О требованиях к записям о сертифицированном заказчике см. также в 9.9.

10.2.5 Анализ со стороны руководства

10.2.5.1 Общие положения

Высшее руководство органа по сертификации должно установить процедуры проведения через запланированные промежутки времени анализа его системы менеджмента для обеспечения ее продолжающейся пригодности, адекватности и результативности, включая установление политик и целей, относящихся к выполнению требований настоящего стандарта. Такой анализ должен проводиться, по меньшей мере, один раз в год.

10.2.5.2 Исходные данные для анализа

Исходные данные для анализа со стороны руководства должны включать информацию:

- a) о результатах внутренних и внешних аудитов;
- b) об обратной связи от заказчиков и заинтересованных сторон;
- c) о защите беспристрастности;
- d) о статусе корректирующих действий;
- e) о статусе действий в ответ на риски;
- f) о действиях, являющихся следствием предыдущего анализа со стороны руководства;
- g) о степени достижения целей;
- h) об изменениях, которые могли бы повлиять на систему менеджмента;
- i) об апелляциях и претензиях/жалобах.

10.2.5.3 Результаты анализа

Результаты анализа со стороны руководства должны охватывать решения и действия, относящиеся:

- a) к повышению результативности системы менеджмента и ее процессов;
- b) к улучшению услуг по сертификации с точки зрения выполнения требований настоящего стандарта;
- c) к потребностям в ресурсах;
- d) к пересмотру политики и целей организации.

10.2.6 Внутренние аудиты

10.2.6.1 Орган по сертификации должен установить процедуры проведения внутренних аудитов для верификации того, что он выполняет требования настоящего стандарта и что система менеджмента результативно применяется и поддерживается в работоспособном состоянии.

Примечание – ИСО 19011 содержит руководящие указания по проведению внутренних аудитов.

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

10.2.6.3 Внутренние аудиты должны проводиться, по крайней мере, один раз в каждые 12 месяцев. Частота внутренних аудитов может быть сокращена, если

орган по сертификации может продемонстрировать, что его система менеджмента продолжает быть результативно внедренной в соответствии с требованиями настоящего стандарта и имеет доказанную стабильность.

10.2.6.4 Орган по сертификации должен обеспечить уверенность в том, что:

а) внутренние аудиты проводятся квалифицированным персоналом, обладающим знаниями в области сертификации, проведения аудитов, а также знающим требования настоящего стандарта;

б) аудиторы не проводят аудит собственной деятельности;

с) персонал, ответственный за область, подвергнутую аудиту, проинформирован о результатах аудита;

д) любые действия, предпринимаемые по итогам внутренних аудитов, осуществляются своевременно и соответствующим образом;

е) выявляются любые возможности улучшения.

10.2.7 Корректирующие действия

Орган по сертификации должен установить процедуры для идентификации несоответствий в своей деятельности и управления ими. Орган по сертификации должен также, в случае необходимости, предпринимать действия по устранению причин несоответствий, чтобы предотвратить их повторное появление. Корректирующие действия должны соответствовать влиянию выявленных проблем. Процедуры должны устанавливать требования:

а) к выявлению несоответствий (например, исходя из материалов обоснованных претензий/жалоб и внутренних аудитов);

б) к установлению причин несоответствий;

с) к устранению несоответствий;

д) к проведению оценки необходимости в действиях, обеспечивающих исключение повторного появления несоответствий;

е) к установлению и своевременному осуществлению необходимых действий;

ф) к записям результатов предпринятых действий;

г) к проведению анализа результативности корректирующих действий.

10.3 Вариант В. Требования к системе менеджмента согласно ИСО 9001

10.3.1 Общие положения

Орган по сертификации должен создать и поддерживать в работоспособном состоянии систему менеджмента в соответствии с требованиями ИСО 9001, которая в состоянии обеспечивать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящего стандарта, изложенных в 10.3.2 – 10.3.4.

10.3.2 Область распространения

В случае применения требований ИСО 9001 область применения системы менеджмента должна включать требования, касающиеся проектирования и разработки предоставляемых органом услуг по сертификации.

10.3.3 Ориентация на потребителя

В случае применения требований ИСО 9001 орган по сертификации должен при разработке своей системы менеджмента учитывать необходимость обеспечения доверия к сертификации, а также должен учитывать потребности всех сторон (указанных в 4.1.2), которые полагаются на аудиты и услуги по сертификации органа по сертификации, а не только потребности его заказчиков.

10.3.4 Анализ со стороны руководства

В случае применения требований ИСО 9001 орган по сертификации должен включить в качестве исходных данных для анализа информацию о соответствующих апелляциях, а также о претензиях/жалобах потребителей результатов деятельности по сертификации и о результатах анализа беспристрастности.

Приложение А
(обязательное)

Требования к знаниям и навыкам

А.1 Общие положения

В таблице А.1 показаны знания и навыки, которые орган по сертификации должен установить для лиц, на которых возлагаются конкретные функциональные обязанности. «Х» означает, что орган по сертификации должен установить критерии и глубину знаний и навыков. Требования к знаниям и навыкам, указанным в таблице А.1, более детально объяснены в разделах текста, следующего за таблицей, на которые сделаны ссылки, указанные в скобках.

Таблица А.1 – Таблица знаний и навыков

| Знания и навыки | Функциональные обязанности в области сертификации | | |
|---|--|--|--|
| | Проведение соответствующего анализа в целях определения требуемой компетентности команды по аудиту, отбора членов команды по аудиту и определения продолжительности аудита | Проведение анализа отчетов об аудите и принятие решений о сертификации | Аудитирование (проведение аудита) и руководство командой по аудиту |
| Знание практики бизнес-менеджмента | | | Х (см. А.2.1) |
| Знание принципов, практики и методов проведения аудитов | | Х (см. А.3.1) | Х (см. А.2.2) |
| Знание конкретных стандартов / нормативных документов на систему менеджмента | Х (см. А.4.1) | Х (см. А.3.2) | Х (см. А.2.3) |
| Знание процессов органа по сертификации | Х (см. А.4.2) | Х (см. А.3.3) | Х (см. А.2.4) |
| Знание экономической сферы/области бизнес-деятельности заказчика | Х (см. А.4.3) | Х (см. А.3.4) | Х (см. А.2.5) |
| Знание выпускаемой заказчиком продукции, его процессов и организационной структуры | Х (см. А.4.4) | | Х (см. А.2.6) |
| Разговорные навыки, приемлемые для всех организационных уровней заказчика | | | Х (см. А.2.7) |
| Навыки ведения записей и написания отчетов | | | Х (см. А.2.8) |
| Навыки презентаций | | | Х (см. А.2.9) |
| Навыки взятия интервью | | | Х (см. А.2.10) |
| Навыки управления аудитами | | | Х (см. А.2.11) |
| Примечание – При рассмотрении вопроса об уровне опытности для каких-либо указанных выше | | | |

функций следует учитывать также степень риска и сложность предстоящего аудита.

A.2 Требования к компетентности аудиторов систем менеджмента

A.2.1 Знание практики бизнес-менеджмента

Знание общих типов организаций, их размеров, систем управления, структур и практики деятельности на рабочих местах, систем сбора и обработки информации, систем документирования и информационных технологий.

A.2.2 Знание принципов, практики и методов проведения аудитов

Знание установленных в настоящем стандарте общих принципов, практики и методов проведения аудитов систем менеджмента, достаточное для проведения сертификационных аудитов и оценки процессов внутренних аудитов.

A.2.3 Знание конкретных стандартов на систему менеджмента / нормативных документов

Знание стандарта на систему менеджмента или других нормативных документов, применяемых для сертификации, достаточное для установления того, результативно ли они применяются и обеспечено ли соответствие их требованиям.

A.2.4 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации, достаточное для осуществления их в соответствии с процедурами и процессами органа по сертификации.

A.2.5 Знание области бизнес-деятельности заказчика

Знание общих для области бизнес-деятельности заказчика терминологии, практики деятельности и процессов, достаточное для понимания ожиданий сторон из этой области применительно к стандарту на систему менеджмента или другому нормативному документу.

П р и м е ч а н и е – Под областью бизнес-деятельности следует понимать область экономической деятельности (например, авиакосмическая отрасль, химическая промышленность, финансовые услуги).

A.2.6 Знание выпускаемой заказчиком продукции, его процессов и организационной структуры

Знание видов выпускаемой заказчиком продукции и его процессов, достаточное для понимания того, как организация может действовать и как она может применить требования стандарта на систему менеджмента или другого применимого нормативного документа.

A.2.7 Разговорные навыки, приемлемые для всех организационных

уровней заказчика

Способности результативно общаться с людьми на всех уровнях организации, используя подходящую терминологию, выражения и речь.

A.2.8 Навыки ведения записей и написания отчетов

Способность к чтению и достаточно быстрой фиксации записей, обеспечению их точности и полноты, ведению заметок, а также к результативному обсуждению результатов аудита и заключений по аудиту.

A.2.9 Навыки презентаций

Способность представлять результаты аудита и заключение по аудиту легко понятным способом. Для руководителей команды по аудиту – способность представлять на общих собраниях (например, на заключительном совещании) результаты аудита, заключение по аудиту и рекомендации таким образом, который подходит аудитории.

A.2.10 Навыки взятия интервью

Способность взятия интервью для получения соответствующей информации путем задания открытых и закрытых четко сформулированных вопросов и выслушивания интервьюируемых в целях их понимания и оценки.

A.2.11 Навыки управления аудитами

Способность проводить и управлять аудитом для достижения целей аудита в рамках согласованного времени. Для руководителя команды по аудиту – способность организации совещаний для результативного обмена информацией и способность распределения или (в необходимых случаях) перераспределения обязанностей.

A.3 Требования к компетентности персонала, проводящего анализ отчетов об аудитах и принимающего решение о сертификации

Функциональные обязанности такого персонала могут быть возложены на одно лицо или на нескольких лиц.

A.3.1 Знание принципов, практики и методов проведения аудитов

Знание общих принципов, практики и методов проведения аудитов систем менеджмента, установленных в данном стандарте, достаточное для понимания отчета о сертификационном аудите.

A.3.2 Знание конкретных стандартов на систему менеджмента / нормативных документов

Знание стандарта на систему менеджмента или других нормативных документов, применяемых для сертификации, достаточное для принятия решения на основе отчета о сертификационном аудите.

A.3.3 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации, достаточное для установления на основе информации, представленной для анализа, того, оправдались ли ожидания органа по сертификации.

A.3.4 Знание области бизнес-деятельности заказчика

Знание общих для области бизнес-деятельности заказчика терминологии, практики деятельности и процессов, достаточное для понимания отчета об аудите применительно к стандарту или другому нормативному документу на систему менеджмента.

A.4 Требования к компетентности персонала, проводящего анализ заявки на сертификацию для определения требуемой компетентности команды по аудиту, отбор членов команды по аудиту и определение продолжительности аудита

Функциональные обязанности такого персонала могут быть возложены на одно лицо или на нескольких лиц.

A.4.1 Знание конкретных стандартов на систему менеджмента / нормативных документов

Знание того, какой стандарт или другие нормативные документы на систему менеджмента применяются для сертификации.

A.4.2 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации, достаточное для назначения компетентных членов команды по аудиту и точного определения продолжительности аудита.

A.4.3 Знание экономической сферы/области бизнес-деятельности заказчика

Знание общих для экономической сферы/области бизнес-деятельности заказчика терминологии, практики деятельности и процессов, достаточное для назначения компетентных членов команды по аудиту и точного определения продолжительности аудита.

A.4.4 Знание выпускаемой заказчиком продукции, его процессов и

организационной структуры

Знание видов выпускаемой заказчиком продукции и его процессов, достаточные для назначения компетентных членов команды по аудиту и точного определения продолжительности аудита.

Приложение В **(справочное)**

Возможные методы оценки

В.1 Общие положения

Целью этого приложения является представление примеров методов проведения оценки, которые могут помочь органу по сертификации.

Методы оценки компетентности отдельных лиц могут быть сгруппированы в пять основных категорий: анализ записей, анализ информации, полученной по обратной связи, взятие интервью (собеседование), наблюдение и проведение экзаменов (проверок). Эти категории могут быть в дальнейшем разделены на подкатегории. Ниже представлены краткие описания каждого метода, его ценность для оценки знаний и навыков, а также свойственная ему ограниченность. Маловероятно, что применение любого из них в отдельности сможет обеспечить достоверное подтверждение компетентности.

Методы, описанные в разделах В.2–В.6, могут предоставить полезную информацию о знаниях и навыках, однако они окажутся более результативными, если использовать их в сочетании с конкретными критериями компетентности, исходящими из результатов процесса установления требований к компетентности, описанного в 7.1.2 и 7.1.3.

В приложении С представлен пример блок-схемы процесса установления и поддержания компетентности.

В.2 Анализ записей

Некоторые записи свидетельствуют об имеющихся у человека знаниях, например, резюме или профессиональная биография, отражающие его опыт работы, опыт проведения аудитов, образование и подготовку.

Некоторые записи являются подтверждением имеющихся навыков, например, отчеты об аудитах, записи о профессиональном опыте (трудовые книжки), об опыте участия в аудитах, образовании и подготовке.

Однако сами по себе такие документы, скорее всего, не могут быть достаточным доказательством компетентности.

Прямыми свидетельствами компетентности являются другие записи, например, отчет о проверке деятельности аудитора в ходе проведения аудита.

В.3 Анализ информации, полученной по обратной связи

Показателем уровня знаний и навыков человека может быть информация, полученная от предыдущего работодателя, однако важно иметь в виду, что некоторые работодатели намеренно исключают негативную информацию.

Показателем уровня знаний и навыков могут быть личные рекомендации. Вряд ли кандидат будет предоставлять рекомендации, содержащие негативную информацию о нем.

Показателем уровня знаний и навыков может служить мнение коллег. Однако такое мнение может оказаться под влиянием личных взаимоотношений между коллегами по работе.

Показателем уровня знаний и навыков может быть мнение заказчиков. В случае аудиторов, такое мнение может зависеть от результатов проведенного аудита.

Любая из этой информации, полученной в качестве обратной связи, сама по себе не является надежным свидетельством компетентности.

В.4 Взятие интервью (собеседование)

Взятие интервью (собеседование) может быть полезно для получения информации о знаниях и навыках.

Интервью (собеседование) при принятии на работу может быть полезно для уточнения информации о знаниях и навыках человека, содержащейся в представленном резюме и описании предыдущего опыта работы.

Интервью (собеседование), проводимые в рамках анализа деятельности сотрудника, могут предоставить специфическую информацию о знаниях и навыках.

Интервьюирование (опрос) команды по аудиту, проводимое после аудита в целях анализа, может дать полезную информацию о знаниях и навыках аудитора. Оно дает возможность понять, почему аудитор принял то или иное решение, выбрал определенный «путь аудита» и т.д. Данный метод может быть полезен после аудита, в ходе которого проводилось наблюдение, или позже, при рассмотрении письменного отчета об аудите. Этот метод может быть особенно полезен при определении компетентности в конкретной технической области.

Прямое подтверждение компетентности можно получить с помощью хорошо продуманного, структурированного интервью (собеседования) с соответствующей фиксацией результатов соответствия критериям компетентности.

Интервью могут быть полезны для оценки знаний языка, навыков коммуникации и межличностного общения.

В.5 Наблюдения

Наблюдение за человеком, выполняющим порученную ему работу, может служить прямым доказательством его компетентности, которую он демонстрирует путем применения своих знаний и навыков для достижения запланированного результата. Этот метод полезен для оценки всех лиц, осуществляющих соответствующие функциональные обязанности, административного персонала и руководителей, а также аудиторов и лиц, принимающих решение о сертификации. Одними из ограничений в проведении наблюдения за аудитором, проводящим аудит, является степень возможности присутствия наблюдающего лица на данном аудите.

Периодическое наблюдение за выполнением работы может быть полезным для подтверждения сохраняющейся компетентности.

В.6 Проведение экзаменов (проверок)

Письменные экзамены могут предоставить хорошие документально оформленные доказательства имеющегося уровня знаний и – в зависимости от того, как это делается – имеющихся навыков.

Устный экзамен позволяет получить хорошие свидетельства об уровне знаний (в зависимости от компетентности самого экзаменатора), но лишь ограниченную информацию относительно навыков.

Практический экзамен, в зависимости от экзаменационного процесса и уровня компетентности экзаменаторов, может позволить получить сбалансированную оценку знаний и навыков. Для этих целей применяют ролевые игры, рассмотрение практических примеров, имитацию стрессовых ситуаций или практических ситуаций, возникающих в ходе работы.

Приложение С (справочное)

Пример блок-схемы процесса определения и поддержания компетентности

Блок-схема процесса, представленная на рис. С.1, демонстрирует способ определения компетентности персонала на основе демонстрации конкретных задач, которые должны быть решены, а также конкретных знаний и навыков, которые необходимы для достижения намеченных результатов. В блок-схеме применяются методы, описанные в приложении В.

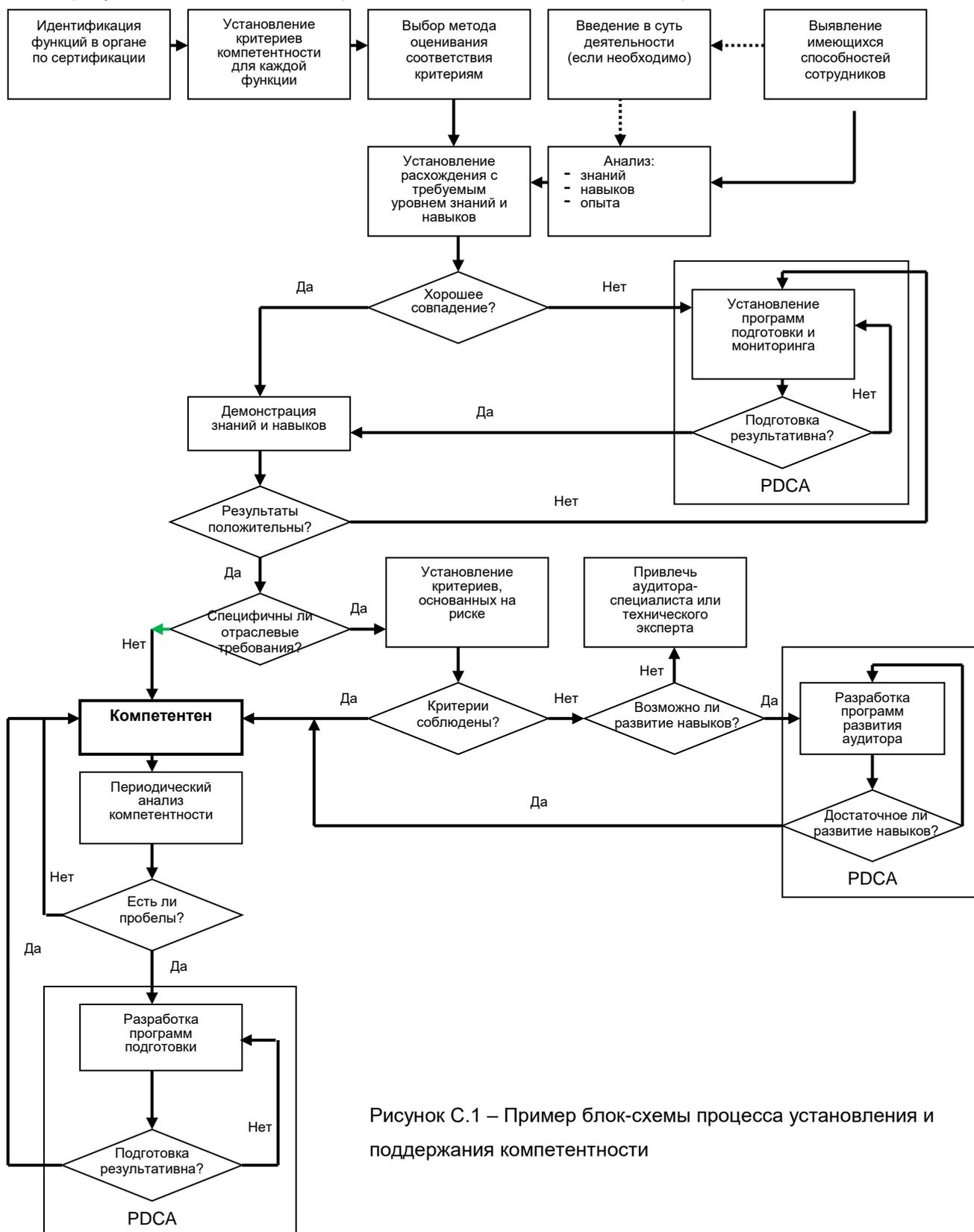


Рисунок С.1 – Пример блок-схемы процесса установления и поддержания компетентности

Приложение D
(справочное)

Желаемый образ действий (поведения) персонала

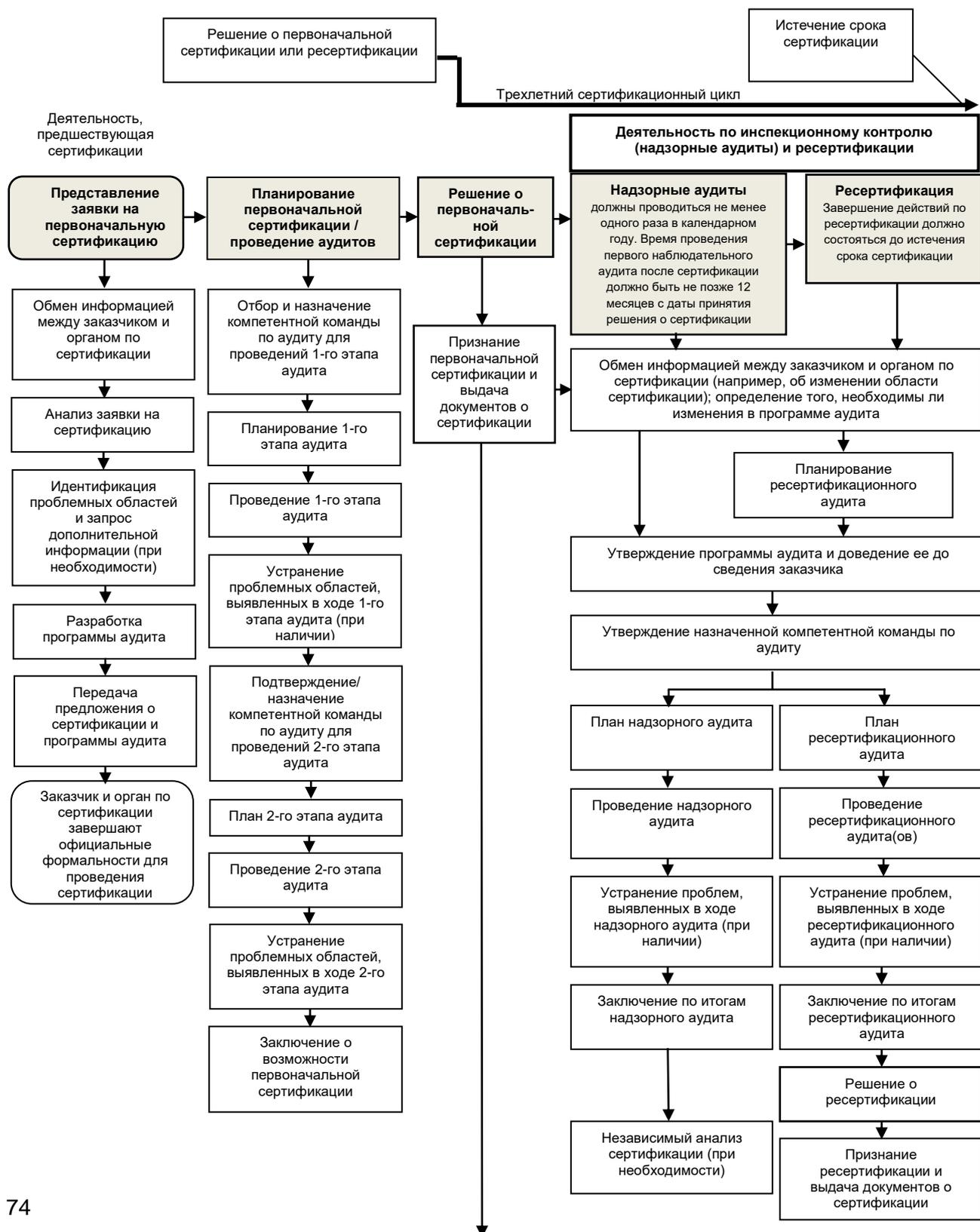
Примерами образа действий (поведения), которые важны для персонала, участвующего в деятельности по сертификации любой системы менеджмента, являются следующие:

- a) этичность, т.е. порядочность, правдивость, искренность, честность и благоразумность;
- b) открытость, т.е. готовность рассматривать альтернативные идеи или точки зрения;
- c) дипломатичность, т.е. тактичность в общении с людьми;
- d) готовность к сотрудничеству, т.е. способность результативно взаимодействовать с другими людьми;
- e) наблюдательность, т.е. способность активно осознавать окружающую обстановку и деятельность;
- f) восприимчивость, т.е. способность инстинктивно ощутить ситуацию и понять её;
- g) гибкость, т.е. способность подстраиваться к различным ситуациям;
- h) целеустремленность, т.е. настойчивость в достижении целей и нацеленность на это;
- i) решительность, т.е. способность своевременно делать выводы на основе логических умозаключений и анализа;
- j) независимость, уверенность в себе, т.е. способность действовать и выполнять возложенную миссию независимо;
- k) профессионализм, т.е. способность проявлять на рабочем месте учтивость, добросовестность и деловые манеры поведения;
- l) моральная стойкость, т.е. готовность действовать ответственно и этично, даже если эти действия не всегда будут популярными и могут иногда привести к разногласиям или противостоянию;
- m) организованность, т.е. способность к результативному тайм-менеджменту, выявлению приоритетов и планированию, а также к обеспечению эффективности осуществляемой деятельности.

Проявление конкретного образа действий зависит от ситуации, и его слабые места могут проявляться лишь в конкретных условиях. Органу по сертификации следует принимать соответствующие меры при выявлении любых слабых мест в поведении персонала, негативно влияющих на деятельность по сертификации.

Приложение Е (справочное) Процесс аудита и сертификации

На рисунке Е.1 представлена блок-схема типичного процесса проведения аудита и сертификации. Могут осуществляться также другие виды аудиторской деятельности, например анализ документов и специальные аудиты. Для понимания различий между циклом аудита и циклом сертификации следует обратиться к 9.2 и 9.3.



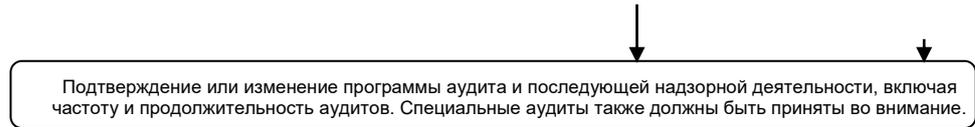


Рисунок Е.1 – Блок-схема типичного процесса аудита и сертификации

Приложение ДА
(справочное)

**Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов
национальным и межгосударственным стандартам**

Таблица ДА.1

| Обозначение ссылочного международного стандарта | Степень соответствия | Обозначение и наименование соответствующего национального, межгосударственного стандарта |
|--|----------------------|--|
| ISO 9000:2015 | IDT | ГОСТ Р ИСО 9000–2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» |
| ISO/IEC 17000:2004 | IDT | ГОСТ ISO/IEC 17000–2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы» |
| Примечание - В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандарта: - IDT - идентичный стандарт. | | |

Библиография

- [1] ISO 9001 Quality management systems – Requirements
Системы менеджмента качества. Требования
- [2] ISO 10002 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations
Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по обращению с претензиями в организациях
- [3] ISO 14001 Environmental management systems – Requirements with guidance for use
Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по их применению
- [4] ISO/IEC TS 17021-2 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems
Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности, необходимой для проведения аудитов и сертификации систем экологического менеджмента
- [5] ISO/IEC TS 17021-3 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems
Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности, необходимой для проведения аудитов и сертификации систем менеджмента качества
- [6] ISO/IEC TS 17021-4 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 4: Competence requirements for auditing and certification of event sustainability management systems
Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 4. Требования к компетентности, необходимой для проведения аудитов и сертификации систем менеджмента устойчивости
- [7] ISO/IEC TS 17021-5 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 5: Competence

- requirements for auditing and certification of asset management systems
Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 5. Требования к компетентности, необходимой для проведения аудитов и сертификации систем менеджмента недвижимости (активов)
- [8] ISO/IEC TS 17021-6 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 6: Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems
Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 6. Требования к компетентности, необходимой для проведения аудитов и сертификации систем менеджмента непрерывности бизнеса
- [9] ISO/IEC TS 17021-7 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 7: Competence requirements for auditing and certification of road traffic safety management systems
Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 7. Требования к компетентности, необходимой для проведения аудитов и сертификации систем менеджмента безопасности дорожного движения
- [10] ISO/IEC TS 17023 Conformity assessment – Guidelines for determining the duration of management system certification audits
Оценка соответствия. Руководящие указания по определению продолжительности сертификационных аудитов систем менеджмента
- [11] ISO/IEC 17030 Conformity assessment – General requirements for third-party marks of conformity
Оценка соответствия. Общие требования к сертификационным знакам, выдаваемым третьей стороной
- [12] ISO 19011:2011 Guidelines for auditing management systems
Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента
- [13] ISO 20121 Event sustainability management systems – Requirements with guidance for use
Системы менеджмента устойчивости. Требования и руководство по применению
- [14] ISO/TS 22003 Food safety management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems

- Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевых продуктов*
- [15] ISO 22301 Societal security – Business continuity management systems – Requirements
Общественная безопасность. Системы менеджмента непрерывности бизнеса. Требования
- [16] ISO/IEC 27006 Information technology – Security techniques – Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems
Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента информационной безопасности
- [17] ISO 31000 Risk management – Principles and guidelines
Менеджмент рисков. Принципы и руководство
- [18] IEC 31010 Risk management – Risk assessment techniques
Менеджмент рисков. Методы оценки риска
- [19] ISO 39001 Road traffic safety (RTS) management systems – Requirements with guidance for use
Системы менеджмента безопасности дорожного движения. Требования и руководство по применению
- [20] ISO 50003 Energy management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of energy management systems
Системы энергетического менеджмента. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем энергетического менеджмента
- [21] ISO 55001 Asset management – Management systems – Requirements
Менеджмент недвижимости (активов). Системы менеджмента. Требования

Ключевые слова: оценка соответствия, требования, орган по сертификации, аудит, сертификация, системы менеджмента

Руководитель организации-разработчика

Президент

Ассоциации по техническому
регулированию «АССТР»

Л.А. Бондарь