

Орган по сертификации систем менеджмента качества  
«Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»

ПСК D-06-15

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЦССК «Интерэкомс»



И.В. Тверская

«24» декабря 2015г.

## ПРОЦЕДУРА

---

Система менеджмента качества

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА  
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Издание 10

Москва  
2015

## Содержание

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Область применения .....                                                           | 5  |
| 2. Нормативные ссылки .....                                                           | 5  |
| 3. Термины и сокращения.....                                                          | 6  |
| 3.1 Термины.....                                                                      | 6  |
| 3.2 Используемые сокращения: .....                                                    | 6  |
| 4. Процесс аудита .....                                                               | 7  |
| 4.1 Общие требования.....                                                             | 7  |
| 4.1.1 Программа аудита.....                                                           | 7  |
| 4.1.2 План аудита.....                                                                | 7  |
| 4.1.3 Назначение членов аудиторской группы и закрепление за ними<br>обязанностей..... | 9  |
| 4.1.4 Определение продолжительности аудита .....                                      | 10 |
| 4.1.5 Выборочные проверки производственных площадок .....                             | 11 |
| 4.1.6 Предоставление информации о задачах аудиторской группы .....                    | 11 |
| 4.1.7 Предоставление информации о членах аудиторской группы.....                      | 12 |
| 4.1.8 Предоставление информации о плане аудита.....                                   | 12 |
| 4.1.9 Проведение аудитов на месте.....                                                | 12 |
| 4.1.10 Отчет по результатам первичного аудита.....                                    | 17 |
| 4.1.11 Анализ причин несоответствий.....                                              | 19 |
| 4.1.12 Результативность коррекций и корректирующих действий.....                      | 19 |
| 4.1.13 Принятие решения о сертификации СМК.....                                       | 20 |
| 4.2 Первичный аудит и сертификация.....                                               | 21 |
| 4.2.1 Регистрация заявки.....                                                         | 21 |
| 4.2.2 Анализ заявки.....                                                              | 22 |
| 4.2.3 Первичный сертификационный аудит.....                                           | 23 |
| 4.2.4 Заключение (Отчеты) по итогам первичного сертификационного аудита.....          | 25 |
| 4.2.5 Информация, необходимая для принятия решения по первичной<br>сертификации.....  | 25 |
| 4.3 Инспекционный надзорный контроль .....                                            | 26 |
| 4.3.1 Общие положения.....                                                            | 26 |
| 4.3.2 Инспекционный контроль.....                                                     | 27 |
| 4.3.3 Подтверждение сертификации.....                                                 | 27 |

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.4 Ресертификация.....                                                                                                              | 28 |
| 4.4.1 Планирование ресертификационного аудита.....                                                                                   | 28 |
| 4.4.2 Ресертификационный аудит.....                                                                                                  | 29 |
| 4.4.3 Информация, используемая для выдачи нового сертификата.....                                                                    | 29 |
| 4.5 Специальные аудиты.....                                                                                                          | 30 |
| 4.5.1 Расширение области сертификации.....                                                                                           | 29 |
| 4.5.2 Внеплановые аудиты.....                                                                                                        | 30 |
| 4.6 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области<br>сертификации .....                                           | 31 |
| 4.7 Апелляции .....                                                                                                                  | 33 |
| 4.8 Жалобы .....                                                                                                                     | 33 |
| 4.9 Записи о заявителях и заказчиках.....                                                                                            | 33 |
| <b>Приложение 1</b>                                                                                                                  |    |
| Форма программы аудитов .....                                                                                                        | 35 |
| <b>Приложение 2</b>                                                                                                                  |    |
| Форма Плана аудита.....                                                                                                              | 36 |
| <b>Приложение 3</b>                                                                                                                  |    |
| Расчет продолжительности аудита.....                                                                                                 | 38 |
| <b>Приложение 4</b>                                                                                                                  |    |
| Извещение о составе группы аудита для проведения сертификации сертификации<br>(ИК, ресертификации) системы менеджмента качества..... | 39 |
| <b>Приложение 5</b>                                                                                                                  |    |
| Форма листа регистрации несоответствия .....                                                                                         | 40 |
| <b>Приложение 6</b>                                                                                                                  |    |
| Форма заявки на проведение сертификации (ресертификации) СМК.....                                                                    | 41 |
| <b>Приложение 7</b>                                                                                                                  |    |
| Справка решения ОС СМК о принятии (непринятии) заявки .....                                                                          | 43 |
| <b>Приложение 8</b>                                                                                                                  |    |
| Извещение о результатах рассмотрения заявки.....                                                                                     | 44 |
| <b>Приложение 9</b>                                                                                                                  |    |
| Форма договора .....                                                                                                                 | 45 |
| <b>Приложение 10</b>                                                                                                                 |    |
| Перечень документов и сведений для анализа системы менеджмента качества .                                                            | 50 |

|                                                               |                                     |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Система менеджмента качества<br>Порядок проведения аудита СМК | ПСК D-06-15<br>Издание 10<br>стр. 4 |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|

## Приложение 11

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Форма сертификата соответствия ..... | <b>52</b> |
| Лист регистрации изменений           | 53        |



Порядок проведения СМК

Издание 10

**Взамен:** ПСК-06-14  
(издание 9)

Утвержден и введен в действие приказом от «24» декабря 2015 г. № 5  
Дата введения: 25.12.2015

## 1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок проведения аудита систем менеджмента качества СМК организаций, проводимого Органом по сертификации систем качества «Интерэкомс» (далее ОС СМК).

Процедура разработана в соответствии с требованиями стандарта ИСО/МЭК 17021.

Соблюдение требований настоящей процедуры является обязательным для персонала ОС СМК при проведении работ по сертификации, инспекционному контролю и ресертификации систем менеджмента качества (СМК) заявителей.

Процедура предназначена для:

- штатных сотрудников ОС СМК «Интерэкомс» и привлекаемого персонала;
- органов, осуществляющих аккредитацию ОС СМК «Интерэкомс»;
- заявителей и держателей сертификатов, пользующихся услугами ОС СМК «Интерэкомс»;
- других органов по сертификации систем менеджмента качества, продукции и услуг в рамках заключенных с ними соглашений.

## 2. Нормативные ссылки

ОС СМК «Интерэкомс» применяет в своей области деятельности нормы и положения следующих документов:

- |                    |                                                                                                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ISO/IEC 17021:2015 | – Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента |
| ISO 9001:2015      | - Системы менеджмента качества. Требования                                                          |
| ISO/TR 10013:2001  | - Рекомендации по документированию систем менеджмента качества                                      |

|                         |                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ISO 19011:2018          | - Руководящие указания по аудиту систем менеджмента                                                                                                                                                          |
| ISO/IEC 17000:2004      | - Оценка соответствия. Словарь и общие требования                                                                                                                                                            |
| ISO/IEC TS 17021-3:2012 | - Оценка соответствия – Требования для организаций, обеспечивающих аудит и сертификацию о системах управления – Часть 3: требования Компетентности для аудита и сертификации о системах управления качеством |
| ISO/IEC TS 17022:2012   | - Оценка соответствия. Требования и рекомендации к содержанию отчета по аудиту третьей стороной систем менеджмента                                                                                           |
| 71 SD 6 025             | - Требования к компетенции для аудиторов и персонала сертификации в области систем менеджмента качества ISO 9001 (QMS) и систем менеджмента окружающей среды ISO 14001 (UMS)                                 |
| ISO/IEC TS 17023:2013   | - Оценка соответствия. Руководящие указания по определению продолжительности сертификации систем менеджмента                                                                                                 |
| IAF MD 1                | Руководящий документ IAF для аудита и сертификации систем менеджмента, действующих в организациях с площадками/филиалами                                                                                     |
| IAF MD 4                | Руководящий документ IAF по использованию информационных и телекоммуникационных технологий при проведении аудитов                                                                                            |
| IAF MD 5                | Расчет времени аудита для проведения аудитов систем менеджмента качества и экологического менеджмента                                                                                                        |

### 3. Термины и сокращения

#### 3.1 Термины

В Процедуре применяются термины с соответствующими определениями согласно ИСО 9000; ИСО/МЭК 17000.

### 3.2 Используемые сокращения:

|                   |                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------|
| ИК                | - Инспекционный контроль;                            |
| ОС МК             | - Орган по сертификации систем менеджмента качества; |
| РК                | - Руководство по менеджменту качества;               |
| СМК               | - Система менеджмента качества;                      |
| ЦССК «Интерэкомс» | - Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»;   |
| КБ                | - Комитет по беспристрастности;                      |
| Dakks             | - Немецкий орган по аккредитации;                    |
| СМИ               | - Средства массовой информации;                      |
| НС                | - Несоответствие                                     |

## 4 Процесс аудита

### 4.1 Общие требования

#### 4.1.1 Программа аудита

4.1.1.1 Программа сертификационного аудита включает проведение двухэтапного первичного аудита, надзорного аудита (инспекционного контроля) – через год и два года, и ресертификационного аудита – через три года, до истечения срока действия сертификата. Трехлетний цикл сертификации начинается с принятия решения о сертификации или ресертификации.

При определении программы аудита и любых последующих ее корректировках необходимо учитывать размер организации заказчика, область применения и сложность ее системы менеджмента, продукцию и процессы, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты любых предыдущих аудитов.

Форма Программы аудита приведена в Приложении 1

4.1.1.2 Порядок и последовательность процесса сертификационного аудита приведены в приложениях Е, F ИСО/МЭК 17021-2015

#### 4.1.2 План аудита

##### 4.1.2.1 Общие положения

ОС СМК составляет план для каждого аудита (первичного, надзорных и ресертификационного) в соответствии с программой аудита.

План аудита основывается на документированных требованиях ОС СМК.

Форма плана приведена в Приложении 2

#### 4.1.2.2 Определение целей, области и критериев аудита.

4.1.2.2.1 Цели аудита определяются ОС СМК. Область и критерии, включая любые изменения, устанавливаются ОС СМК после обсуждения с заказчиком.

4.1.2.2.2 Цели аудита должны описывать, что должно быть выполнено при аудите, и должны включать следующее:

а) определение соответствия системы менеджмента заказчика, или ее частей, критериям аудита;

б) оценку способности системы менеджмента обеспечивать уверенность, что организация заказчика отвечает применяемым законодательным, нормативным и договорным требованиям;

с) оценку результативности системы менеджмента для обеспечения уверенности, что организация заказчика постоянно выполняет свои установленные цели;

д) определение областей потенциального улучшения системы менеджмента, если применимо.

4.1.2.2.3 Область аудита должна описывать объем и границы аудита, такие как физическое местоположение, организационные подразделения, виду деятельности и процессы, которые должны быть проверены. Если процесс первичной и повторной сертификации состоит более чем из одного аудита (напр., охватывает несколько местоположений), область отдельного аудита может охватывать всю область сертификации, но совокупность аудитов должна соответствовать области, указанной в документе, выданном по результатам сертификации.

4.1.2.2.4 Критерии аудита должны использоваться в качестве эталона для определения соответствия, и должны включать:

- требования определенного нормативного документа и системы менеджмента;

- определенные процессы и документацию системы менеджмента, разработанные заказчиком.

#### 4.1.2.3 Подготовка плана аудита

План аудита должен соответствовать целям и области аудита. План аудита должен по крайней мере, включать или ссылаться на:

а) цели аудита;

б) критерии аудита;

с) область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений или процессов, подлежащих аудиту;

d) даты и места проведения аудитов, включая посещения временных объектов в случае необходимости;

e) предполагаемое время и продолжительность аудитов на территории заказчика;

f) функции и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих

#### **4.1.3 Назначение членов аудиторской группы и закрепление за ними обязанностей.**

4.1.3.1 Формирование аудиторской группы, включая её руководителя осуществляется, исходя из компетентности, необходимой для достижения целей аудита (ПСК - 12).

Если аудит проводит один аудитор, он должен обладать компетентностью, достаточной для выполнения обязанностей руководителя аудиторской группы применительно к данному аудиту.

4.1.3.2 При определении численности и состава группы аудита необходимо учитывать:

- цели, область и критерии аудита, сроки проведения аудита;
- область деятельности организации;
- трудозатраты на проведение аудита;
- необходимость обеспечения совокупной компетентности группы для достижения целей аудита;
- требования законов, нормативных актов, технических регламентов, применимые к проводимой оценке;
- обеспечение независимости членов группы аудита от сертифицируемой организации;
- возможность членов группы аудита эффективно взаимодействовать с проверяемой организацией;
- возможность комбинированного, интегрированного или совместного аудита;
- проведение членами группы по аудиту предыдущего аудита системы менеджмента заказчика;
- язык аудита.

4.1.3.3 Необходимые знания и навыки руководителя группы по аудиту и аудиторов могут быть дополнены техническими экспертами, устными и письменными переводчиками, которые должны работать под руководством аудитора. Если привле-

каются устные и письменные переводчики, то их следует выбирать так, чтобы они не имели чрезмерного влияния на аудит.

4.1.3.4 В группу по аудиту в качестве участников могут быть включены аудиторы-стажеры при условии, что один аудитор назначен в качестве аттестующего. Аттестующий должен быть компетентен принимать на себя обязанности и нести окончательную ответственность за работы и наблюдения, полученные аудитором-стажером.

4.1.3.5 Руководитель группы по аудиту после консультирования с группой по аудиту должен установить ответственность каждого члена группы за аудит конкретных процессов, функций, площадок, областей или видов деятельности. При распределении задач должны учитываться необходимость обеспечения компетентности и эффективного и рационального использования группы по аудиту, так же как и различия в функциях и обязанностях аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов. В ходе аудита для обеспечения достижения целей аудита могут быть внесены изменения в распределение работ.

Для подтверждения совокупной компетентности группы аудита необходимо:

- 1) идентифицировать знания и навыки, необходимые для достижения целей аудита;
- 2) выбрать членов группы таким образом, чтобы аудиторская группа в совокупности обладала знаниями критериев, процедур и методов аудита, а также специальными знаниями специфики производственных процессов

Состав группы утверждает руководство органа по сертификации.

#### **4.1.4 Определение продолжительности аудита**

4.1.4.1 ОС СМК должен оценить трудозатраты на проведение аудита (ПСК-09, ISO/IEC TS 17023:2013). Для каждого заказчика орган по сертификации должен установить время, необходимое для планирования, а также для полного и эффективного завершения аудита СМК заявителя. Продолжительность аудита, установленная органом по сертификации, и ее обоснование должны быть зарегистрированы (Приложение 3). При установлении продолжительности аудита орган по сертификации должен, помимо прочего, учитывать следующие аспекты:

- требования соответствующего стандарта на СМК;
- размер и сложность организации;
- технологические особенности в контексте надзорных органов;

- привлечение соисполнителей (аутсорсинг) для любой деятельности, охватываемой СМК;
- результаты предыдущих аудитов;
- число производственных площадок и вопросы, связанные с проведением на них аудита;
- риски, связанные с продукцией, процессами или деятельности организации;
- возможность проведения комбинированного, совместного или интегрированного аудита.

4.1.4.2 Время, потраченное любым членом группы, который не назначен аудитором (напр., технические эксперты, устные и письменные переводчики, наблюдатели и аудиторы-стажеры), не должно включаться в установленное выше время аудита.

#### **4.1.5 Выборочные проверки производственных площадок.**

Если в ходе аудита выборочно проверяются производственные площадки, находящиеся в различных местах и осуществляющие схожую деятельность, охватываемую системой менеджмента заказчика, орган по сертификации должен разработать программу для осуществления выборки, чтобы обеспечить надлежащее проведение аудита системы менеджмента. Обоснование плана осуществления выборки для каждого заявителя должно быть документировано и приложено к обоснованию продолжительности аудита.

#### **4.1.6 Предоставление информации о задачах аудиторской группы.**

Задачи, поставленные перед аудиторской группой, сообщаются организации-заказчику, при этом аудиторская группа должна:

- а) оценить и проверить структуру, политику, процессы, процедуру, записи и другие документы организации-заказчика, относящиеся к системе менеджмента;
- б) определить, удовлетворяет ли перечисленное выше всем требованиям в отношении предполагаемой области сертификации;
- с) удостовериться, что процессы и процедуры были разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии с целью обеспечения доверия к системе менеджмента заказчика;
- д) сообщить заказчику для принятия им соответствующих мер о любых



противоречиях между политикой, целями и задачами заказчика (в соответствии с ожиданиями в соответствующем стандарте на систему менеджмента или другом нормативном документе) и результатами.

#### **4.1.7 Предоставление информации о членах аудиторской группы.**

Орган по сертификации в письменной форме своевременно сообщает организации-заказчику имена и, по запросу, предоставляет любую информацию о каждом члене аудиторской группы, чтобы заказчик мог выразить свое несогласие с назначением какого-либо аудитора или технического эксперта, а орган по сертификации имел возможность реформировать группу при наличии для этого объективных причин (Приложение 4).

#### **4.1.8 Предоставление информации о плане аудита.**

План и дата проведения аудита заранее сообщаются заказчику и согласуются с ним.

#### **4.1.9 Проведение аудитов на местах**

##### **4.1.9.1 Общие положения**

Процесс проведения аудитов на местах включает в себя предварительное совещание в начале аудита и заключительное совещание при завершении аудита. «На местах» подразумевается как физическое местоположение, так и удаленный доступ к веб-сайтам, содержащим информацию, имеющую отношение к аудиту СМК.

##### **4.1.9.2 Проведение предварительного совещания.**

Участники предварительного совещания являются членами группы аудита, руководитель и представитель руководства, ответственный за качество, руководители структурных подразделений и процессов, подлежащих проверке в соответствии с планом, главные ведущие специалисты проверяемой организации. Список присутствующих и ход предварительного совещания должны быть документированы.

Целью предварительного совещания является: предоставление кратких разъяснений по поводу того, как будет организован аудит. Вопросы могут включать:

- а) представление участников, включая краткое описание и функций;



- b) подтверждение области сертификации;
- c) подтверждение плана аудита (включая тип и область аудита, цели и критерии), любых изменений, а также других соответствующих договоренностей с заказчиком, таких как дата и время заключительного совещания, промежуточных совещаний группы по аудиту и руководства заказчика;
- d) подтверждение официальных каналов обмена информацией между группой по аудиту и заказчиком;
- e) подтверждение наличия ресурсов и оборудования, необходимых группе по аудиту;
- f) подтверждение вопросов, касающихся конфиденциальности;
- g) оглашение требований техники безопасности, действий в аварийных ситуациях и процедур по обеспечению безопасности группы по аудиту;
- h) подтверждение возможности присутствия, функций и идентификации любых сопровождающих и наблюдателей;
- i) способы представления результатов, включая классификацию наблюдений аудита;
- j) информациях об условиях, при которых аудит может быть досрочно прекращен;
- k) подтверждение того, что руководитель группы по аудиту и группа по аудиту, представляющие орган по сертификации, несут ответственность за аудит и будут контролировать выполнение плана аудита, в том числе выполненные и оставшиеся работы по аудиту;
- l) подтверждение статуса наблюдений предыдущего анализа или аудита, если приемлемо;
- m) методы и процедуры, которые будут использоваться при проведении аудита, основанного на выборочной проверке;
- n) подтверждение языка, который будет использоваться во время аудита;
- o) подтверждение того, что во время аудита заказчик будет информироваться о ходе аудита при любых проблемах;
- p) возможность заказчика задать вопросы.

#### 4.1.9.3 Обмен информацией в ходе аудита

4.1.9.3.1 Во время аудита группа по аудиту должна периодически оценивать ход аудита и обмениваться информацией. Руководитель группы по аудиту при необ-

ходимости перераспределяет работу между членами группы по аудиту и периодически сообщает заказчику о ходе аудита и любых проблемах.

4.1.9.3.2 В случае, если полученные свидетельства аудита указывают, что цели аудита недостижимы или выявляют наличие непосредственного и существенного риска (напр., безопасности), руководитель группы по аудиту должен сообщить об этом заказчику и, если возможно, в орган по сертификации, для принятия соответствующих действий. Такие действия могут включать повторное подтверждение или модификацию плана аудита, изменение целей аудита или области аудита, или прекращение аудита. Руководитель группы по аудиту должен доложить о результатах предпринятых действий в орган по сертификации.

4.1.9.3.3 Руководитель группы по аудиту должен обсудить заказчиком любую необходимость изменения области аудита, которая становится очевидной в ходе работ по аудиту, и сообщить об этом в орган по сертификации.

4.1.9.4 Наблюдатели и сопровождающие

4.1.9.4.1 Наблюдатели

Присутствие и обоснование присутствия наблюдателей во время работ по аудиту должно быть согласовано с органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита. Группа по аудиту должна обеспечить, чтобы наблюдатели не вмешивались в процесс аудита или не влияли на результаты аудита. Наблюдателями могут быть сотрудники организации-заказчика, консультанты, персонал органа по аккредитации.

4.1.9.4.2 Сопровождающие

У каждого аудитора должен быть сопровождающий, если не согласовано иное между руководителем группы по аудиту и заказчиком. Сопровождающий приписывается к группе по аудиту для обеспечения работы. Группа по аудиту должна обеспечить, чтобы сопровождающие не вмешивались в процесс аудита или не влияли на результаты аудита.

Обязанности сопровождающего могут включать следующее:

- a) Определение контактных лиц и времени проведения интервью;
- b) Организация доступа в конкретные подразделения площадок и организаций;
- c) Обеспечение того, что правила, касающиеся площадок и процедуры обеспечения личной безопасности и соблюдаются членами группы по аудиту;
- d) Быть свидетелем аудита от лица заказчика;

е) Предоставление разъяснений или информации по требованию аудитора.

#### 4.1.9.5 Сбор и проверка информации

4.1.9.5.1 Обследование проверяемой организации осуществляется путем сбора и анализа фактических данных и регистрации наблюдений, которые проверяются, чтобы стать свидетельствами аудита.

4.1.9.5.2 Сбор фактических данных осуществляется путем:

- опроса персонала;
- анализа и оценки записей;
- анализа процессов производства;
- наблюдения;
- анализа деятельности функциональных подразделений и персонала;
- изучения и оценки проводимых мероприятий по качеству.

#### 4.1.9.6 Идентификация и регистрация выводов аудита

4.1.9.6.1 Выводы аудита, обобщающие соответствия и детализирующие несоответствия, а также подкрепляющие их свидетельства аудита, должны регистрироваться и доводиться до сведения заинтересованных лиц, чтобы получить возможность вынести взвешенное решение о сертификации или подтвердить сертификацию.

4.1.9.6.2 Возможности для улучшения могут быть идентифицированы и зарегистрированы, если этому не препятствуют требования схемы сертификации системы менеджмента. Однако выводы аудита, свидетельствующие о несоответствиях, не должны регистрироваться как возможности для улучшения.

4.1.9.6.3 Все наблюдения должны быть документированы и вноситься в отчет. Данные по наличию несоответствий должны фиксироваться. Информация, полученная в результате опроса, должна быть сопоставлена с информацией, полученной из других источников (зарегистрированные данные, измерения и др.). В ходе аудита члены группы должны периодически обмениваться информацией, чтобы оценивать процесс аудита. После обследования объектов проверки члены группы аудита под руководством руководителя анализируют результаты своих наблюдений, чтобы решить, какие из них должны быть представлены как несоответствия требованиям документов, относительно которых проводится проверка. Каждое несоответствие должно быть подтверждено объективными доказательствами и тщательно рассмотрено группой аудита. Окончательное решение принимает руководитель аудита.

Обнаруженные несоответствия классифицируются по значимости, регистрируются в специальных бланках (Приложение 5), на которых уполномоченный представитель организации ставит свою подпись, подтверждая принятие данного несоответствия. Зарегистрированные несоответствия официально представляют руководству проверяемой организации.

Несоответствия должны быть зарегистрированы по отношению к конкретному требованию критериев аудита, содержать четкую формулировку несоответствия и подробно определять объективные свидетельства, на которых основано несоответствие. Несоответствия должны быть обсуждены с заказчиком, чтобы гарантировать, что свидетельства верны, и что несоответствия поняты. Однако, аудитор должен воздерживаться от предложений относительно причин несоответствия или их решений.

4.1.9.6.4 Руководитель группы по аудиту должен пытаться решить любые расхождения во мнениях между группой по аудиту и заказчиком, касающиеся свидетельств или наблюдений аудита, и нерешенные моменты должны быть зарегистрированы.

#### 4.1.9.7 Подготовка заключений аудита

Перед заключительным совещанием группа по аудиту должна:

- а) проанализировать наблюдения аудита и любую иную соответствующую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита;
- б) согласовать заключения аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;
- с) определить необходимые последующие действия;
- д) подтвердить правильность программы аудита или определить любые требуемые изменения (напр., область, время или дату аудита, периодичность инспекционного контроля, компетентность).

#### 4.1.9.8 Проведение заключительного совещания

4.1.9.8.1 Заключительное совещание проводится с целью представления результатов аудита СМК руководству и специалистам проверяемой организации, включая рекомендации по сертификации. Руководитель группы аудита представляет наблюдения несоответствий и заключения по аудиту (выводы), так, чтобы они были поняты и признаны проверяемой организацией и было дано согласие на представление плана корректирующих и предупреждающих мероприятий.

В заключении по результатам аудита отражаются:

- степень соответствия СМК критериям аудита;
- результативность СМК;
- возможность анализа процесса со стороны руководства для обеспечения постоянной пригодности СМК, ее адекватности, результативности и улучшения.

Список присутствующих должен быть оформлен документально.

4.1.9.8.2 Заключительное совещание должно включать следующие элементы:

- а) уведомление заказчика о том, что собранные свидетельства аудита основаны на выборочной проверке информации; следовательно, существует элемент неопределенности;
- б) способы и сроки предоставления отчета, включая классификацию наблюдений аудита;
- в) процесс органа по сертификации по обращению с несоответствиями, включая любые последствия, касающиеся статуса сертификации заказчика;
- г) установление для заказчика срока представления плана корректировок и корректирующих действий по любым несоответствиям, выявленным в процессе аудита;
- д) разъяснение деятельности органа по сертификации, проводимой после аудита;
- е) информация о рассмотрении жалоб и апелляций.

4.1.9.8.3 Заказчику должна быть представлена возможность задать вопросы. Любые расхождения во мнениях между группой по аудиту и заказчиком, касающиеся свидетельств или наблюдений аудита, должны быть обсуждены и по возможности разрешены. Любые расхождения во мнениях, которые не были разрешены, должны быть зарегистрированы и переданы в орган по сертификации.

#### **4.1.10 Отчет по результатам первичного аудита**

4.1.10.1 Результаты проверки, выводы и возможности для улучшений определённые комиссией, по каждому аудиту оформляются в виде отчета. Аудиторская группа не имеет права рекомендовать конкретные решения. Право собственности на отчёт принадлежит ОС СМК.

4.1.10.2 Руководитель аудиторской группы отвечает за подготовку и содержание отчета по аудиту.

Отчёт по аудиту содержит полные, точные, сжатые и понятные записи по аудиту и должен включать ответы на следующие вопросы:

- идентификация органа по сертификации;
- тип аудита;
- цели аудита;
- область аудита, в частности, идентификация проверенных организационных и функциональных подразделений или процессов и охватываемый период времени;

- идентификация заявителя и представителя руководства заказчика;
- идентификация руководителя и членов аудиторской группы;
- даты и места проведения аудита на месте;
- критерии аудита;
- наблюдения и свидетельства аудита;
- выводы аудита;
- заключения по результатам аудита;
- любые нерешенные вопросы;
- указания на возможности для улучшения (без конкретных рекомендаций).

В отчёте даются рекомендации органу по сертификации о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия.

В отчёте определяется порядок проверки результатов устранения в согласованные сроки выявленных несоответствий:

- повторный аудит в полном объеме;
- повторный аудит в частичном объеме;
- предоставление заявителем письменного отчета о причинах и проведенных корректирующих мероприятиях, выполнение которых будет впоследствии подтверждено в ходе инспекционного контроля.

В случае проведения повторного аудита составляется отчет повторного аудита.

Отчет оформляется в 2-х экземплярах.

К отчету прилагаются:

- план аудита;
- листы «несоответствий»;
- протокол вступительного совещания и списки присутствующих на вступительном и заключительном совещаниях.

Отчет по аудиту должен быть представлен в согласованные сроки (не более 15 рабочих дней). Если это невозможно, то о причинах задержки необходимо со-



общить заявителю аудита и согласовать новый срок его подготовки. Отчет должен быть подписан всеми членами группы аудита.

Отчет по аудиту должен быть датирован, проанализирован и утвержден руководителем ОС СМК.

Отчет по аудиту должен быть разослан получателям, определенным заявителем.

Члены аудиторской группы и все, кто получает отчет по аудиту, должны соблюдать требования конфиденциальности содержимого отчета.

#### **4.1.11 Анализ причин несоответствий**

Орган по сертификации должен требовать от заказчика проведения в установленные сроки анализ причин несоответствий и определения, какие коррекции и корректирующие действия предпринять или планируются для устранения выявленных несоответствий в установленные сроки.

#### **4.1.12 Результативность коррекций и корректирующих действий**

Орган по сертификации должен анализировать по выявленным несоответствиям предложенные заказчиком коррекции, выявленные причины и корректирующие действия для определения их приемлемости. Орган по сертификации должен проверять результативность любых предпринятых коррекций и корректирующих действий. Должны регистрироваться свидетельства, подтверждающие устранение несоответствий. Заказчик должен быть проинформирован о результатах анализа поддержки.

Проверка результативности коррекций и корректирующих действий может осуществляться на основе анализа документации, полученной от заказчика, или, в случае необходимости, на основе проверок на месте.

Срок устранения несоответствий не должен превышать 3-х месяцев.

Систему менеджмента качества признают соответствующей заявленному стандарту после устранения выявленных в процессе проверки несоответствий.

Несоответствия, снятые руководителем группы аудита в ходе проверки (если организация представила дополнительные доказательства), считаются отсутствующими.

Несоответствия, устраненные в ходе проверки, не включают в общее количество несоответствий, но в отчете по аудиту системы менеджмента качества указывают.

Заказчик должен быть информирован о том, какой дополнительный полный или сокращенный аудит или предоставление документальных свидетельств (подлежащих подтверждению в ходе будущего инспекционного контроля) может потребоваться для подтверждения результативности корректировок и корректирующих действий.

#### **4.1.13 Принятие решения о сертификации СМК**

Решение о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия принимается Комитетом по сертификации ОС СМК на основании отчета по аудиту СМК заявителя, выявленным несоответствиям, проведенным корректирующим действиям, анализу информации, использованной при проверке Заявки, рабочим документам аудита, рекомендациям группы аудита и другой относящейся к делу информации.

В состав Комитета по сертификации включаются представитель руководства ОС СМК, аудиторы, эксперты. Члены Комитета должны обеспечивать групповую компетентность в принятии решения в заявленной области сертификации и не должны участвовать в аудите.

До принятия решения орган по сертификации должен подтвердить следующие факты:

- а) информация, предоставленная аудиторской группой, является достаточной в отношении требований к сертификации и области сертификации;
- б) он проанализировал, признал и проверил результативность корректировок и корректирующих действий в отношении всех несоответствий, которые представляют собой:
  - 1) невыполнение одного или более требований стандарта системы менеджмента,
  - 2) наличие ситуации, которая ставит под значительное сомнение способность системы менеджмента заказчика достигать намеченных результатов;
- с) он проанализировал и принял запланированные заказчиком корректировки и корректирующие действия в отношении всех других несоответствий.



Положительное решение может быть принято только после устранения заявителем всех несоответствий в установленные сроки и подтверждения результативности корректирующих действий по данным повторного аудита или письменного отчета заявителя, что должно быть зафиксировано в приложенных к отчету листах регистрации несоответствий.

Заседание Комитета по сертификации протоколируется.

## **4.2 Первичный аудит и сертификация**

### **4.2.1 Регистрация заявки**

Заявка от организации, претендующей на сертификацию СМК, по форме приложения 6 поступает в ОС СМК «Интерэкомс».

В заявке должны быть отражены следующие данные:

- желаемая область сертификации;
- основные особенности организации, подавшей заявку, включая ее наименование, юридический и фактический адрес(а), важнейшие аспекты ее деятельности и процессов, а также соответствующие юридические обязательства;
- сведения общего характера, относящиеся к сфере, охватываемой сертификацией относительно деятельности организации, подавшей заявку, человеческих и технических ресурсов, функций и отношений в рамках корпорации, при наличии таковой;
- сведения обо всех процессах, переданных организацией, подавшей заявку, сторонним организациям, которые могут влиять на соответствие требованиям;
- стандарты или другие требования, по которым организация, подавшая заявку, намерена сертифицироваться;
- информация относительно консультаций по вопросам, связанным с системой менеджмента качества.

Группа сертификации регистрирует заявку в Журнале регистрации заявок и указывает регистрационный номер на заявке.

ОС СМК сообщает заявителю регистрационный номер и необходимую информацию о порядке сертификации, правилах системы сертификации, стоимости работ.

### **4.2.2 Анализ заявки**

4.2.2.1 ОС СМК проводит анализ заявки, чтобы убедиться в возможности предоставления услуги по сертификации СМК, исходя из области аккредитации, наличия ресурсов, местоположения заявителя.

ОС СМК должен удостовериться в том, что:

- информация об организации, подавшей заявку, и ее системе менеджмента качества достаточна для проведения аудита;
- требования к сертификации были четко определены, документированы и предоставлены организации, подавшей заявку;
- любые известные недопонимания между органом по сертификации и организацией, подавшей заявку, были устранены;
- орган по сертификации обладает компетенцией и возможностями для осуществления деятельности по сертификации;
- были приняты во внимание желаемая область сертификации, место(а) осуществления деятельности организации, подавшей заявку, время необходимое для проведения аудита и любые другие аспекты, влияющие на деятельность по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы беспристрастности и т.д.);

ОС СМК вправе затребовать от проверяемой организации любые другие документы, необходимые для правильного понимания деятельности Заявителя в области качества.

Записи об обосновании принятия решения о проведении аудита поддерживаются в рабочем состоянии (Форма справки-обоснования решения по заявке приведена в приложении 7).

4.2.2.2 После анализа ОС СМК принимает или отклоняет заявку.

Отказ в сертификации СМК может быть обусловлен только объективными причинами.

ОС СМК уведомляет организацию, подавшую заявку, о принятии заявки или отказе в принятии с указанием причин отклонения.

Для уведомления заявителя в его адрес направляется:

- извещение (по форме приложения 8)
- программа аудита (приложение 1)
- проект договора на сертификацию СМК (приложение 9);
- перечень документов и сведений, необходимых для предварительного анализа СМК (приложение 10);
- «Права и обязанности Заявителей и держателей сертификатов»;

- правила апелляции (ПСК-03);
- положение о Знаке (ПСК-13).

4.2.2.3 На основе анализа заявки орган по сертификации должен определить уровень компетентности, необходимый для формирования аудиторской группы и для принятия решения о сертификации.

4.2.2.4 Аудиторская группа должна назначаться и формироваться из числа аудиторов (и технических экспертов, при необходимости), которые в совокупности обладают компетентностью, идентифицированной органом по сертификации для сертификации организации, подавшей заявку. Подбор членов группы должен проводиться на основе уровня компетентности аудиторов и технических экспертов (ПСК-12), при этом могут привлекаться как внутренние, так и внешние человеческие ресурсы.

4.2.2.5 Лица, которые будут принимать решение о сертификации должны назначаться с учетом наличия соответствующей компетентности (ПСК-12).

#### **4.2.3 Первичный сертификационный аудит**

Первичный сертификационный аудит системы менеджмента должен проводиться в два этапа: этап 1 и этап 2

##### **4.2.3.1 Проведение первого этапа (этап 1) аудита**

4.2.3.1.1 Этап 1 аудита должен проводиться с целью:

- а) проверки документации системы менеджмента заказчика;
- б) оценки местоположения заказчика и специфических условий размещения производственных площадок, а также с целью обсуждения с персоналом заказчика готовности ко второму этапу аудита;
- с) анализа состояния заказчика и понимания им требований стандарта, в частности тех, которые относятся к идентификации ключевых видов деятельности или значимых аспектов, процессов, целей, а также к функционированию системы менеджмента;
- д) сбора необходимой информации относительно области применения системы менеджмента, процессов и местоположения заказчика, а также соответствующих нормативных и законодательных требований и соответствия им;
- е) анализа распределения ресурсов для проведения второго этапа аудита и согласования с заказчиком деталей второго этапа аудита (этап 2);

f) обеспечения правильной расстановки акцентов при планировании второго этапа аудита на основе достижения четкого понимания системы менеджмента заказчика и функционирования производственных площадок в контексте возможных значимых аспектов;

g) оценки того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализ со стороны руководства, и того, что уровень внедрения системы менеджмента является достаточным для признания готовности заказчика к проведению второго этапа аудита.

Для большинства систем менеджмента рекомендуется, чтобы для достижения указанных выше целей по крайней мере часть аудита на первом этапе проводилась на территории заказчика.

4.2.3.1.2 Наблюдения, полученные на первом этапе аудита, должны быть документированы и сообщены заказчику, включая указание на проблемные области, которые могут быть классифицированы как несоответствия в ходе второго этапа аудита.

4.2.3.1.3 При установлении промежутка времени между проведением этапа 1 и этапа 2 должны быть рассмотрены потребности заказчика, связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа аудита. Орган по сертификации при необходимости корректировку мероприятий по подготовке ко второму этапу аудита.

#### 4.2.3.2 Проведение второго этапа аудита

Целью проведения второго этапа аудита является оценка внедрения, включая результативность, системы менеджмента заказчика. Второй этап аудита проводится непосредственно у заявителя на местах. Он должен включать, по крайней мере, следующее:

- информацию и свидетельства соответствия всем требованиям применяемого стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа;
- мониторинг, измерение, регистрацию и анализ функционирования по ключевым показателям целей и задач;
- соответствие системы менеджмента и деятельности заказчика законодательным и нормативным требованиям;
- оперативный контроль процессов заказчика;
- проведение внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- ответственность руководства за политику в области качества;

- взаимосвязь между нормативными требованиями, политикой, целями функционирования и задачами, любыми применимыми требованиями законодательства, ответственностью, компетентностью персонала, операциями, процедурами, данными о функционировании, а также наблюдениями и заключениями по итогам внутренних аудитов.

#### **4.2.4 Заключения (Отчеты) по итогам первичного сертификационного аудита.**

Аудиторская группа должна рассмотреть всю информацию и свидетельства аудита, полученные на этапе 1 и этапе 2, чтобы на основе выводов аудита написать заключения по аудиту.

#### **4.2.5 Информация, необходимая для принятия решения по первичной сертификации.**

4.2.5.1 Информация, предоставляемая аудиторской группой в орган по сертификации для принятия решения, должна, как минимум, включать в себя:

- а) отчеты по аудиту;
- б) комментарии по несоответствиям и, где применимо, коррекциям и корректирующим действиям, предпринятых заказчиком;
- в) подтверждение информации, представленной органу по сертификации и использованной при анализе заявки;
- г) рекомендации относительно выдачи или отказе в выдаче сертификата со всеми условиями и замечаниями.

4.2.5.2 Орган по сертификации должен принять решение о сертификации на основе оценки аудиторских наблюдений и заключения по результатам аудита, а также по любой другой относящейся к этому вопросу информации (например, общедоступной информации, комментариев к отчету по аудиту со стороны заказчика).

4.2.5.3 В сертификационном документе определено следующее:

- а) наименование и географическое местоположение каждого заказчика, система менеджмента которого была сертифицирована (или географическое местоположение главного офиса и производственных площадок, входящих в область сертификации организации со многими производственными площадками);
- б) даты выдачи сертификата, расширения области или обновления действия сертификата;

- с) срок действия сертификата или дата проведения ресертификации, в соответствии с циклом прохождения ресертификации;
- d) уникальный идентификационный номер;
- е) обозначение стандарта и/или другого нормативного документа, включая номер действующей и/или пересмотренной версии, используемого для аудита сертифицированного заказчика;
- f) область сертификации в отношении продукции (включая услуги), процесса и т.д., относящихся к каждой производственной площадке;
- g) наименование, адрес и знак органа по сертификации; другие знаки (например, символ аккредитации) могут использоваться способом, не вводящим в заблуждение или не допускающим неопределенное толкование;
- h) любая информация, требуемая стандартом и/или другим нормативным документом, используемым при сертификации;
- i) в случае выпуска любых пересмотренных сертификационных документов, должны быть предусмотрены средства для того, чтобы отличать их от устаревших.

Форма Сертификата соответствия приведена в приложении 11

### **4.3 Инспекционный надзорный контроль**

#### **4.3.1 Общие положения**

Цель проведения ИК заключается в том, чтобы на постоянной основе осуществлять мониторинг функционирования СМК, а также учитывать изменения, относящиеся к сертифицированному заявителю и его системе менеджмента качества.

Инспекционный контроль должен включать проведение аудитов на местах с целью оценки соответствия сертифицированной системы менеджмента заявителя установленным требованиям стандарта, на соответствие которому выдан сертификат. Другие действия по инспекционному контролю могут включать:

- запросы органа по сертификации сертифицированному заявителю по аспектам сертификации;
- анализ заявлений заявителя, касающихся его деятельности (например, рекламных материалов, веб-сайта);
- запросы заказчику по предоставлению документов и записей (на бумаге или электронных носителях);



- другие способы мониторинга деятельности сертифицированного заказчика.

#### **4.3.2 Инспекционный контроль**

4.3.2.1 Инспекционный контроль - это аудит, проводимый на местах, но он необязательно подразумевает полный аудит системы и должен планироваться вместе с другими инспекционными мероприятиями таким образом, чтобы позволить органу по сертификации сохранять уверенность в том, что сертифицированная система менеджмента продолжает соответствовать требованиям в периоды между ресертификационными аудитами. План инспекционного контроля должна предусматривать, по крайней мере, следующее:

- а) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;
- б) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита;
- с) обращение с жалобами;
- д) результативность системы менеджмента в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком;
- е) прогресс в реализации запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- ф) непрерывное управление операциями;
- г) анализ изменений;
- h) использование знаков соответствия и/или любых других ссылок на сертификацию.

4.3.2.2 Инспекционный контроль должен проводиться по крайней мере один раз в год. Проведение первого инспекционного контроля с момента первоначальной сертификации должно быть не позже, чем через 12 мес. после последнего дня второго этапа аудита.

#### **4.3.3 Подтверждение сертификации**

Орган по сертификации должен подтверждать сертификацию на основе демонстрации того, что заказчик продолжает выполнять требования стандарта на систему менеджмента. Орган по сертификации может подтверждать сертификацию заказчика, руководствуясь положительным заключением руководителя аудиторской группы, без проведения последующего независимого анализа, при условии, что:



а) в органе по сертификации действует система, согласно которой при выявлении любого несоответствия или другой ситуации, которая может привести к приостановлению или отмене сертификации (сертификата соответствия), руководитель аудиторской группы сообщает в орган по сертификации о необходимости проведения анализа персоналом, имеющим соответствующий уровень компетентности и не принимавшим участие в аудите с целью определения возможности подтверждения сертификации;

б) компетентный персонал органа по сертификации осуществляет мониторинг деятельности по инспекционному контролю, включая мониторинг отчетности аудиторов, с целью подтверждения того, что деятельность по сертификации осуществляется результативно.

В зависимости от результатов ИК на основании отчета группы аудита Комитет по сертификации принимает одно из следующих решений:

- действие сертификата подтверждается при отсутствии нарушений правил использования сертификата и несоответствий СМК стандарту, на соответствие которому она сертифицирована;
- действие сертификата приостанавливается или отменяется в случаях, указанных в разделе 4.6.

Решение Комитета по сертификации по результатам ИК протоколируются и сообщаются держателю сертификата.

При несогласии с решением ОС СМК по результатам ИК держатель сертификата может подать апелляцию в ОС СМК или Комиссию по апелляциям (ПСК-03).

#### **4.4 Ресертификация**

##### **4.4.1 Планирование ресертификационного аудита**

4.4.1.1 Ресертификационный аудит проводится с целью оценки непрерывности следования всем требованиям соответствующего стандарта на систему менеджмента качества. Целью ресертификационного аудита является подтверждение постоянства соответствия и результативности СМК в целом, а также ее непрерывного соответствия и пригодности в рамках области сертификации.

4.4.1.2 При ресертификационном аудите должно рассматриваться функционирование системы менеджмента в течение периода действия сертификата, включая анализ отчетов о предыдущих инспекционных контролях.

4.4.1.3 В ходе ресертификационного аудита может потребоваться проведение первого этапа аудита, в случаях, если произошли значительные изменения в системе менеджмента качества у заявителя или в условиях функционирования системы менеджмента (например, изменения юридического характера).

4.4.1.4 При большом количестве производственных площадок или при сертификации по нескольким стандартам на системы менеджмента, орган по сертификации при планировании аудита должен обеспечить достаточный охват аудитом на месте, чтобы обеспечить доверие к сертификации (IAF MD 1:2007).

#### **4.4.2 Ресертификационный аудит**

4.4.2.1 Ресертификационный аудит должен включать проверку на месте:

- результативности системы менеджмента относительно ее целостности в свете внутренних и внешних изменений, а также ее постоянного соответствия и применимости в области сертификации;
- продемонстрированного выполнения обязательства по поддержанию результативности и улучшению системы менеджмента качества с целью повышения общей результативности деятельности;
- положительного влияния функционирования сертифицированной СМК на реализацию политики и целей организации.

4.4.2.2 При выявлении в ходе ресертификационного аудита несоответствий или отсутствия достаточных свидетельств соответствия, орган по сертификации должен установить срок, до которого должны быть выполнены коррекции и корректирующие действия, до истечения срока действия сертификата.

4.4.2.3 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.

4.4.2.4 Если орган по сертификации не успевает завершить ресертификационный аудит или не способен верифицировать реализацию коррекций и корректирующих действий в отношении существенных несоответствий (см. 9.5.2.1) до истечения срока действия сертификации, ресертификация не рекомендуется, и признание сертификации не должно быть продлено. Клиент должен быть проинформирован об этом и последствия этого должны быть ему разъяснены.

4.4.2.5 После истечения срока сертификации орган по сертификации может повторить сертификацию в течение 6 месяцев, при условии, что неосуществленная деятельность по ресертификации полностью завершена, в противном случае должна быть проведена вторая стадия аудита. Дата новой сертификации должна совпадать или быть позже принятия решения о ресертификации, а дата окончания сертификации должна основываться на предыдущем сертификационном цикле.

#### **4.4.3 Информация, используемая для выдачи нового сертификата**

Орган по сертификации должен принимать решения об обновлении сертификата на основе результатов ресертификационного аудита и анализа функционирования системы за период действия сертификата, а также рассмотрения жалоб, полученных от пользователей сертификации.

### **4.5 Специальные аудиты**

#### **4.5.1 Расширение области сертификации**

Орган по сертификации, на основании заявки о расширении области применения действующего сертификата, должен провести анализ заявки и определить действия по аудиту, необходимые для принятия такого решения. Это можно осуществить в сочетании с инспекционным контролем.

Расширение области сертификации проводится:

- в рамках группы однородной(ых) продукции (услуг), применительно к которой была сертифицирована СМК;
- для иной(ых) продукции (услуг) организации.

В случае обращения держателя сертификата о расширении области сертификации в рамках группы однородной(ых) продукции (услуг) ОС СМК после оплаты держателем сертификата договора проводит проверку и оценку дополнительных процедур СМК применительно к вновь заявленной(ых) продукции (услугам) (например, условий производства, контроля технических характеристик, проведения испытаний и т.д.).

Проверка и оценка дополнительных процедур СМК, проводимая при расширении области сертификации в рамках группы однородной(ых) продукции (услуг), принятие решения о сертификации СМК, выдача сертификата с расширенной областью сертификации осуществляется в соответствии с порядком, указанным в разделе 4.2.

По желанию держателя сертификата для иной (ых) продукции (услуг) могут быть выданы в установленном порядке:

- отдельный сертификат;
- сертификат с расширенной областью сертификации. В данном случае действие предыдущего сертификата отменяется. Держатель сертификата направляет аннулированный сертификат в ОС СМК.

#### **4.5.2 Внеплановые аудиты**

Органу по сертификации может потребоваться проведение внепланового аудита сертифицированного заявителя при исследовании жалоб, наличии изменений, или как следствие приостановления действия сертификата заявителя, когда имеется небольшой период времени для уведомления заказчика о предстоящем аудите. В этом случае:

- орган по сертификации должен обосновать и заранее в короткий срок уведомить сертифицированного заявителя в письменном виде об условиях, на которых будут осуществляться внеплановые аудиты;
- орган по сертификации должен особо тщательно подойти к вопросу назначения аудиторской группы по причине отсутствия у заявителя возможности возражать против ее членов.

#### **4.6 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации**

4.6.1 Действие сертификата может быть приостановлено по решению ОС СМК. Приостановка может быть осуществлена только тогда, когда нарушения касаются норм или правил системы сертификации, и они не настолько тяжелы, чтобы принять решение об изъятии сертификата.

4.6.2 Орган по сертификации должен приостановить действие сертификата в случаях, если, например:

- сертифицированная система менеджмента заявителя постоянно или в значительной мере не может выполнить сертификационные требования, включая требования к результативности системы менеджмента;
- сертифицированный заявитель не позволяет проводить инспекционный (надзорный) контроль или ресертификационные аудиты с требуемой периодичностью;

- сертифицированный заявитель добровольно сделал запрос о приостановлении действия сертификата.

4.6.3 При приостановке сертификат становится временно недействительным. Приостановка сертификата может быть произведена на срок до полугода. О приостановке действия сертификата ОС СМК извещает держателей сертификатов и все заинтересованные стороны путем опубликования информации. Приостановка может быть предпринята только дважды. С приостановкой связана потеря права на использование знака. Во время приостановки действия сертификата организация-держатель сертификата не может пользоваться знаком ОС СМК, и не может ссылаться на сертификацию другим образом. ОС СМК в договоре с заказчиком оговаривает обязанности заказчика не использовать ссылки на сертификацию.

4.6.4 Неспособность разрешить проблемы, из-за которых было приостановлено действие сертификата, установленные органом по сертификации, приводит к отмене действия сертификата или сужению области сертификации.

4.6.5 Орган по сертификации должен сузить область сертификации заказчика, чтобы исключить области, не удовлетворяющие требованиям, если заказчик постоянно или в значительной степени не может выполнить сертификационные требования относительно этих областей. Любое сужение области сертификации должно осуществляться в соответствии с требованиями стандарта, используемого при сертификации.

Сужение области сертификации проводится по инициативе:

- держателя сертификата;
- ОС СМК (по результатам инспекционного контроля или ресертификации), либо при получении информации об изменениях в СМК организации, которые могут повлиять на выполнение требований, предъявляемых при сертификации.

В случае сужения области сертификации по инициативе держателя сертификата в ОС СМК направляется письмо – обращение с указанием исключаемого вида продукции (услуг) из деятельности организации.

На основании письма орган по сертификации принимает решение о сужении области сертификации. Группа Реестра оформляет сертификат, Руководитель ОС СМК (или его заместитель) подписывает сертификат, ставит печать и регистрационный номер.

Этим решением действие предыдущего сертификата отменяется, При этом держатель сертификата возвращает аннулированный сертификат в ОС СМК.

В случае сужения области сертификации по результатам инспекционного контроля или ресертификации СМК решение принимается ОС СМК на основании отчета, в котором приведены рекомендации о сужении. В остальном порядок действия такой же, как и в предыдущем случае.

4.6.6 Сертификат может быть отменен по решению ОС СМК; если организация распущена, а деятельность ее прекращена; или, если организация заявляет, что она не хочет больше сертификации.

Действие сертификата может быть отменено по решению ОС СМК в случаях:

- неустранения несоответствий, выявленных при предыдущем аудите;
- ОС СМК не был проинформирован организацией о существенных изменениях в организационной структуре, конструкции выпускаемой продукции, технологических процессах производства, СМК и деятельности организации;
- нет финансирования работ по ИК.

ОС СМК извещает все заинтересованные стороны (через сайт) об отмене сертификата. После этого организация не имеет права использовать в каких-либо рекламных целях ссылку на свой сертификационный статус (оговорено в договоре).

По запросу любой стороны орган по сертификации должен предоставлять точные сведения относительно статуса сертификации системы менеджмента заказчика: приостановлено, отменено действие сертификата или сужена область сертификации.

#### **4.7 Апелляции**

ОС СМК имеет документированную процедуру получения, оценки и принятия решений по апелляциям, изложенную в процедуре ПСК – 03.

#### **4.8 Жалобы**

Процесс рассмотрения жалоб описан в ПСК – 02.

#### **4.9 Записи о заявителях и заказчиках**

4.9.1 Орган по сертификации поддерживает в рабочем состоянии записи об аудите и другой деятельности по всем заказчикам, включая все организации, подавшие заявки, прошедшие аудит, сертифицированные, а также организации, действие сертификатов которых было приостановлено или отменено.



4.9.2 Записи о сертифицированных заказчиках включают в себя:

- а) информацию о заявке и отчеты о первичном аудите, инспекционном контроле и ресертификационном аудите;
- б) договор на сертификацию;
- с) обоснование методологии, используемой для выборки;
- д) обоснование продолжительности аудита;
- е) верификацию коррекций и корректирующих действий;
- ф) записи о жалобах и апелляциях, а также последующих коррекциях и корректирующих действиях;
- г) протоколы и решения комитета, если применимо;
- h) документацию по принятию решений о сертификации;
- і) сертификационные документы, содержащие область сертификации в отношении продукции, процесса или услуги, в зависимости от применимости;
- ј) связанные записи, необходимые для обеспечения доверия к сертификации, такие как свидетельства компетентности аудиторов и технических экспертов.

4.9.3 Орган по сертификации обеспечивает защиту записей о заявителях и заказчиках, гарантируя при этом соблюдение конфиденциальности информации.

Транспортирование, пересылка или передача записей должны осуществляться способом, обеспечивающим сохранение их конфиденциальности.

4.9.4 ОС СМК ведет записи о заявителях и заказчиках и процедуре их хранения в соответствии с ПСК -10



Приложение 1

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель

ОС СМК «ЦССК «Интерэкомс»

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПРОГРАММА АУДИТОВ СМК**

Наименование организации

| №№<br>пп | Аудиты                                  | Перечень про-<br>веряемых объ-<br>ектов и элемен-<br>тов | Сроки | Продолжи-<br>тельность | Примечание |
|----------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------|------------------------|------------|
| 1.       | Первый этап аудита<br>по ресертификации |                                                          |       |                        |            |
| 2.       | Второй этап аудита<br>по ресертификации |                                                          |       |                        |            |
| 3.       | Заключительное со-<br>вещание (дата)    |                                                          |       |                        |            |
| 4.       | Дата выдачи серти-<br>фиката            |                                                          |       |                        |            |
| 5.       | Первый ИК                               |                                                          |       |                        |            |
| 6.       | Второй ИК                               |                                                          |       |                        |            |
| 7.       | Ресертификация                          |                                                          |       |                        |            |
| 8.       | Дата подачи заявки<br>на ресертификацию |                                                          |       | -                      |            |
|          |                                         |                                                          |       |                        |            |

Примечание: в программу могут вноситься изменения по согласованию сторон

Приложение 2

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель ОС СМК  
«Центр сертификации  
систем качества «Интерэкомс»  
\_\_\_\_\_ И.В.Тверская  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПЛАН  
АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА,  
ДЕЙСТВУЮЩЕЙ В**

\_\_\_\_\_  
наименование проверяемой организации, город

**1 Цель и область аудита**

Сертификация (ресертификация, инспекционный контроль, внеплановый аудит) системы менеджмента качества, действующей в организации, применительно к \_\_\_\_\_  
Область применения СМК (область сертификации)

на соответствие требованиям ISO 9001

**2 Нормативная база аудита.**

Аудит СМК проводится в соответствии с действующим законодательством, ISO 9001; ISO 19011, ISO /IEC 17021; документами системы менеджмента качества Организации и другой нормативной документацией:

**3 Сроки проведения аудита** «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**4 Состав комиссии**

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

Член(ы) комиссии \_\_\_\_\_

## 5 Объекты аудита\*

| Номер по порядку | Подразделение / Процесс/ функции                | Проверяемые элементы ISO 9001 | Время аудита | Эксперт | Представитель организации |
|------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|---------|---------------------------|
| 1                | 2                                               | 7                             | 8            | 9       | 10                        |
| «__» _____ 20__  |                                                 |                               |              |         |                           |
| 1                | Предварительное совещание                       |                               |              |         |                           |
| 2                | Управление качеством:                           |                               |              |         |                           |
| 2.1              |                                                 |                               |              |         |                           |
| ...              |                                                 |                               |              |         |                           |
| 3                | Управление производственными бизнес-процессами: |                               |              |         |                           |
| 3.1              |                                                 |                               |              |         |                           |
| ...              |                                                 |                               |              |         |                           |
| 4                | Управление ресурсами:                           |                               |              |         |                           |
| 4.1              |                                                 |                               |              |         |                           |
| ...              |                                                 |                               |              |         |                           |
| 5                | Проведение заключительного совещания            |                               |              |         |                           |
| 6                | Подготовка и подписание документов              |                               |              |         |                           |

## 6 Требования конфиденциальности

Комиссия (п.5 Настоящего плана) обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе аудита системы менеджмента качества

\_\_\_\_\_,  
наименование проверяемой организации  
и не передавать материалы оценки третьим лицам без согласия заказчика.

Председатель комиссии  
ОС СМК «ЦССК «Интерэкомс»  
наименование органа по сертификации

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

СОГЛАСОВАНО

Представитель \_\_\_\_\_  
наименование проверяемой организации

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Приложение 3

Приложение к договору от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
№ \_\_\_\_\_

**Расчет продолжительности аудита**

|     |                                                                       |  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|--|
| 1   | Название компании                                                     |  |
| 2   | Место расположения                                                    |  |
| 3   | Филиалы (временные площадки) и их месторасположение                   |  |
| 4   | Количество работников, в т.ч. по каждому филиалу или площадке         |  |
| 5   | Продолжительность аудита, аудит.-дн.<br>В том числе:                  |  |
| 5.1 | Предварительный аудит:<br>а) чтение документов;<br>б) аудит на месте. |  |
| 5.2 | Подготовка к аудиту на месте                                          |  |
| 5.3 | Аудит на месте                                                        |  |
| 5.4 | Подготовка отчета                                                     |  |
| 6   | Обоснование увеличения или уменьшения количества дней аудита          |  |

Руководитель ОС СМК  
«Центр сертификации  
систем качества «Интерэкомс»

И.В. Тверская

Дата

Приложение 4

Руководителю \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
наименование организации

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

ИЗВЕЩЕНИЕ  
О СОСТАВЕ КОМИССИИ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ (ИК, ресертификации)  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

\_\_\_\_\_  
наименование организации–заявителя

**ОС СМК «Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»** сообщает, что на основании Вашей заявки и договора на проведение сертификации (ИК, ресертификации) распоряжением ОС СМК от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. утвержден состав комиссии для проведения сертификации (ИК, ресертификации) системы менеджмента качества Вашей организации.

В состав комиссии включены:

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

Член(ы) комиссии: \_\_\_\_\_

В соответствии с правилами, установленными в системе сертификации, Вы можете отклонить кандидатуру любого из членов комиссии, представив в ОС СМК обоснованный отвод в письменном виде.

Одновременно сообщаем, что предполагаемый срок проведения сертификации согласно Программе аудитов СМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
месяц, год

Конкретные сроки проведения аудита в организации будут согласованы с Вами руководителем группы аудита дополнительно.

Руководитель группы сертификации  
ОС СМК «Центр сертификации  
систем качества «Интерэкомс

\_\_\_\_\_  
Л.А. Саргсян

Дата

|                                                               |                                      |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Система менеджмента качества<br>Порядок проведения аудита СМК | ПСК D-06-15<br>Издание 10<br>стр. 40 |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|

Приложение 5

**Форма листа регистрации несоответствия**

| РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                         |                       |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------|
| ОС СМК «Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»                                                                                                                                                                                                        |                          |                                         |                       |                                                      |
| Наименование проверяемой организации                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                         |                       | Номер акта                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                         |                       | Дата                                                 |
| № несоответствия                                                                                                                                                                                                                                               | Категория несоответствия | Наименование проверяемого подразделения | Номер пункта ISO 9001 | Номер пункта и обозначение документа СМК организации |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                         |                       |                                                      |
| <b>Описание несоответствия:</b>                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                         |                       |                                                      |
| <div> <div>Председатель комиссии</div> <div>Эксперт</div> </div> <div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> </div> <div> <div>подпись</div> <div>инициалы, фамилия</div> <div>подпись</div> <div>инициалы, фамилия</div> </div> |                          |                                         |                       |                                                      |
| <b>С несоответствием ознакомлен</b>                                                                                                                                                                                                                            |                          |                                         |                       |                                                      |
| Представитель проверяемой организации                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                         |                       |                                                      |
| <div>_____</div> <div>_____</div> <div>подпись</div> <div>фамилия, инициалы</div>                                                                                                                                                                              |                          |                                         |                       |                                                      |
| <b>Планируемые корректирующие действия:</b>                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                         |                       |                                                      |
| Срок выполнения                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                         |                       |                                                      |
| Представитель проверяемой организации                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                         |                       |                                                      |
| <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>дата</div> <div>подпись</div> <div>инициалы, фамилия</div>                                                                                                                            |                          |                                         |                       |                                                      |
| <b>Оценка комиссией приемлемости корректирующих действий</b>                                                                                                                                                                                                   |                          |                                         |                       |                                                      |
| Председатель комиссии (эксперт)                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                         |                       |                                                      |
| <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>дата</div> <div>подпись</div> <div>инициалы, фамилии</div>                                                                                                                            |                          |                                         |                       |                                                      |
| <b>Оценка комиссией результативности корректирующих действий</b>                                                                                                                                                                                               |                          |                                         |                       |                                                      |
| Председатель комиссии (эксперт)                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                         |                       |                                                      |
| <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>_____</div> <div>дата</div> <div>подпись</div> <div>инициалы, фамилии</div>                                                                                                                            |                          |                                         |                       |                                                      |

Приложение 6

ОС СМК «ЦССК «Интерэкомс»  
123103, г. Москва, пр-т Маршала Жукова,  
д. 78, корп. 2  
[gs@interecoms.ru](mailto:gs@interecoms.ru), 495-504-24-72

**ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ (РЕСЕРТИФИКАЦИИ) СИСТЕМЫ  
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р**

|                                      |  |       |  |
|--------------------------------------|--|-------|--|
| наименование организации - заказчика |  |       |  |
| Юридический адрес:                   |  |       |  |
| Почтовый адрес:                      |  |       |  |
| Телефон:                             |  | Факс: |  |
| E-mail:                              |  |       |  |
| ИНН:                                 |  | КПП:  |  |
| ОГРН:                                |  | ОКПО: |  |
| Банковские реквизиты                 |  | Банк: |  |
| р/с                                  |  | к/с   |  |
|                                      |  | БИК   |  |
| в лице                               |  |       |  |

должность руководителя, фамилия, имя, отчество

просит провести сертификацию (ресертификацию) системы менеджмента качества  
применительно к

область применения СМК

на соответствие требовани-  
ям

обозначение стандарта

Данные о внедрении системы менеджмента качества:

номер и дата распорядительного документа

Данные о сертификате соответствия системы менеджмента качества<sup>1</sup>

наименование системы сертификации,

наименование органа по сертификации систем менеджмента качества,

номер и дата выдачи сертификата

Общая численность работающих в организации-заказчике:

Сведения о филиалах (производственных площадках), деятельность которых включена в  
область сертификации СМК

| Наименование, адрес филиала<br>(производственной площадки) | Численность персонала филиа-<br>ла (производственной площадки) | Виды продукции (услуг),<br>деятельность |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|                                                            |                                                                |                                         |
|                                                            |                                                                |                                         |

Предполагаемая запись в Сертификате соответствия  
(продукция и/или услуги и этапы жизненного цикла) применительно к

<sup>1</sup> заполняется при наличии ранее выданного сертификата СМК



Исключения, сделанные организацией, из процесса жизненного цикла:

Пункты ISO 9001

Основные технологические процес-  
сы: \_\_\_\_\_

Используются ли процессы аутсорсинга (укажите какие) \_\_\_\_\_

Дополнительные сведения: \_\_\_\_\_  
географическое положение организации-заказчика,

Информация о привлечении консалтинговой организации

информация о привлечении консалтинговой организации при разработке СМК

Предпочтительный срок проведения сертификации (ресертифика-  
ции) \_\_\_\_\_

Обязательства:

1. Обязуемся выполнять правила Системы сертификации
2. Оплату всех расходов по сертификации и инспекционному контролю гарантируем
3. Представлять всю необходимую информацию для проведения аудитов системы менедж-  
мента качества
4. Своевременно оплачивать услуги по аудиту независимо от результатов

Приложения:

1. Перечень организаций-основных потребителей продукции (услуг)
2. Сведения обо всех процессах, переданных организацией-заказчиком сторонним органи-  
зациям (наименование процесса и организации-исполнителя процесса)
3. Сведения о филиалах организации-заказчике

Руководитель организации

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
инициалы, фамилия

Главный бухгалтер  
М.П.

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
инициалы, фамилия

Приложение 7

**Справка решения ОС СМК о принятии (непринятии) заявки**

№ \_\_\_\_\_  
наименование организации-заявителя \_\_\_\_\_

1. Деятельность Заявителя относится (не относится) к области аккредитации  
ОС СМК \_\_\_\_\_  
Код области аккредитации \_\_\_\_\_

2. Достаточность информации об организации-заявителе и ее СМК \_\_\_\_\_  
да, нет \_\_\_\_\_

3. Обеспеченность ОС СМК компетентным персоналом для проведения аудита  
и принятия решения по сертификации в данной области \_\_\_\_\_  
да, нет \_\_\_\_\_

4. Список аудиторов, компетентных в заявленной области сертификации

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Необходимость и возможность привлечения технических экспертов для  
проведения аудита

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. и должность \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Организационные возможности проведения аудита (язык аудита,  
возможный срок проведения аудита, отсутствие конфликтов интересов и  
т.п.) \_\_\_\_\_  
имеются, не имеются \_\_\_\_\_

Причина отсутствия возможностей \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Заключение.

Принять заявку \_\_\_\_\_  
название организации \_\_\_\_\_

Отказать в приеме заявки \_\_\_\_\_  
название организации \_\_\_\_\_

по причине \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата

Подпись

Приложение 8

Руководителю

\_\_\_\_\_  
наименование организации-заявителя

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

ИЗВЕЩЕНИЕ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ №\_\_ НА СЕРТИФИКАЦИЮ  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

\_\_\_\_\_  
наименование организации-заявителя

Орган по сертификации систем качества «Центр сертификации систем качества  
«Интерэкомс» рассмотрел заявку и представленные документы

\_\_\_\_\_  
наименование организации-заявителя

на сертификацию системы менеджмента качества в соответствии с требованиями  
стандарта \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
обозначение стандарта

и принял решение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
принять или не принять

Основание для отрицательного решения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
заполняется при отрицательном решении

Одновременно высылаем Вам следующие документы:

1. Проект договора на сертификацию
2. Правила апелляции (ПСК-03)
3. Перечень документов и сведения, которые необходимо представить в ОС СМК для предварительного анализа СМК
4. Права и обязанности Заявителей и держателей сертификатов
5. Положение о Знаке (ПСК-13)
6. Порядок проведения аудита (ПСК - 06)
7. Программа аудита

Руководитель группы сертификации ОС СМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
инициалы, подпись

Дата

Приложение 9

Форма договора

ДОГОВОР № СК-\_\_-\_\_-\_\_

г. Москва

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

....., именуемое в дальнейшем **Заказчик**, в лице ....., действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Учреждение «Центр сертификации систем качества «Интерэксом» - Орган по сертификации систем менеджмента качества**, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице директора Тверской И.В., действующей на основании Устава, с другой стороны (далее – Стороны), заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя проведение работ по (ре)сертификации и последующему инспекционному контролю системы менеджмента качества (СМК) Заказчика ..... в системе аккредитации DakkS  
(перечислить филиалы)

на соответствие требованиям ISO 9001

1.2 Работы по настоящему договору проводятся в соответствии с согласованными с Заказчиком планами аудита и программой аудита.

**2. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

2.1 Стоимость работ по договору определяется в соответствии с прайс-листом ЦССК и зависит от трудозатрат (приложение), НДС не облагается (на основании ст. 346.12 и ст. 346.13 глава 26.2 НК РФ).

2.2 Оплата производится Заказчиком поэтапно в порядке 100% предоплаты в течение 5-ти банковских дней после подписания договора и выставления счета Исполнителем.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1 Обязанности Исполнителя:

3.1.1 Провести независимую и компетентную проверку и оценку СМК (сертификация, ресертификация) на соответствие требованиям ISO 9001

3.1.2 При положительных результатах (ре)сертификации СМК выдать сертификат соответствия сроком на 3 года. В случае отказа в выдаче сертификата соответствия предоставить Заказчику письменный мотивированный ответ.

3.1.3 Обеспечивать конфиденциальность информации, полученной при (ре)сертификации.

3.1.4 Один раз в год в соответствии с Программой аудита проводить плановый инспекционный контроль сертифицированной СМК в течение всего срока действия сертификата с целью подтверждения стабильности выполнения требований ISO 9001

3.1.5 Проверять выполнение Заказчиком корректирующих мероприятий (при наличии замечаний в ходе аудита).

3.1.6 Проводить ресертификацию СМК (по отдельному договору) в случае своевременной подачи Заказчиком заявки на ресертификацию в Орган по сертификации систем менеджмента качества (но не менее, чем за 3 месяца до окончания срока действия сертификата).

### 3.2 Права Исполнителя:

3.2.1 Отказывать в выдаче сертификата соответствия в случае неустранения несоответствий, выявленных в ходе аудита.

3.2.2 Проводить внеплановый инспекционный контроль в случаях получения сообщений о жалобах и претензиях потребителей, переоснащении предприятия, изменения нормативной документации.

3.2.3 Приостанавливать, отменять действие сертификата соответствия при получении отрицательных результатов инспекционного контроля, отказе Заказчика от ИК, или при нарушении правил использования сертификата и знака соответствия.

3.2.4 Проводить свидетельский аудит аккредитующим органом (по решению органа), т.е. проводить сертификацию, ресертификацию или инспекционный контроль в присутствии представителя аккредитующего Органа.

### 3.3 Обязанности Заказчика:

3.3.1 Выполнять правила системы сертификации.

3.3.2 Обеспечивать необходимые условия для проведения сертификации, инспекционного контроля, ресертификации и рассмотрения жалоб, включая доступ к документации и регистрируемым данным (в т.ч. актам о проведении внутренних проверок качества) и персоналу.

Оказывать содействие при проведении работ по (ре)сертификации СМК и инспекционному контролю; предоставлять необходимую информацию, обеспечивать допуск аудиторов Исполнителя, а также представителя аккредитующего органа (по необходимости) в подразделения предприятия.

3.3.3 Определять состав конфиденциальной информации при подписании договора и (или) проведении сертификационных работ и обеспечивать конфиденциальность информации, полученной при заключении договора.

3.3.4 Предоставлять Исполнителю необходимые сведения по ранее проведенным проверкам по сертификации системы менеджмента качества, жалобам и рекламациям.

3.3.5 Оплачивать проведение работ по (ре)сертификации и инспекционному контролю (плановому и внеплановому) независимо от результатов проверок.

3.3.6 Информировать Исполнителя о проведении технического переоснащения, изменениях технической документации и других изменениях, влияющих на функционирование системы менеджмента качества в период действия сертификата соответствия.

3.3.7 Устранить в согласованные с Исполнителем сроки недостатки СМК, являющиеся основанием для отказа в выдаче сертификатов соответствия.

3.3.8 В случае приостановки или отмены сертификата не ссылаться на него и на знак соответствия.

3.3.9 В случае отмены сертификата вернуть его в ОС СМК «ЦССК «Интерэкомс»

### 3.4 Права Заказчика:

3.4.1 При несогласии с результатами (ре)сертификации подавать апелляцию в Апелляционную комиссию Органа по сертификации систем менеджмента качества.

3.4.2 Использовать сертификат соответствия в целях рекламы для повышения своей конкурентоспособности.

3.4.3 Подавать заявку на ресертификацию СМК в связи с окончанием срока действия сертификата (по отдельному договору).

3.4.4 Применять знак соответствия Системы сертификации в соответствии с правилами его применения.

#### 4. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ РАБОТ

4.1 По завершении работ по договору в целом Стороны подписывают двусторонний акт сдачи-приемки работ.

Стоимость фактически выполненных работ определяется в размере авансового платежа на день поступления оплаты.

4.2 Заказчик в течение 5-ти рабочих дней со дня получения акта сдачи-приемки работ и отчетных документов обязан направить Исполнителю подписанный акт сдачи-приемки работ или мотивированный отказ от приемки работ. В случае мотивированного отказа Сторонами оформляется протокол с перечнем доработок и сроков их исполнения. Максимальный срок доработок – 2 недели со дня подписания протокола.

4.3 При непоступлении от Заказчика подписанного акта сдачи-приемки работ или мотивированного отказа в течение 5 рабочих дней работа считается принятой в полном объеме.

4.4 Результаты (ре)сертификации оформляются Исполнителем в виде Отчёта, подписанного членами группы аудита. Отчёт оформляется в 2-х экземплярах.

4.5 Отчёт передается Заказчику для ознакомления.

4.6 Решение по результатам (ре)сертификации принимается Органом по сертификации систем менеджмента качества.

4.7 Стороны не имеют права передачи результатов работы третьей стороне без взаимного согласования.

4.8 В случае, если действиями аудиторов (экспертов) в процессе аудита Заказчику нанесен имущественный ущерб, Исполнитель несет ответственность за его возмещение в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.9 Моментом перехода права собственности на результаты работы от Исполнителя к Заказчику является дата подписания акта сдачи-приемки работ.

4.10 Все изменения и дополнения к данному договору оформляются отдельными дополнительными соглашениями.

#### 5. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

5.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, в случае если такое неисполнение явилось прямым следствием форс-мажорных обстоятельств, возникших после заключения договора, в результате событий чрезвычайного характера, а именно: пожара, наводнения, урагана и землетрясения или наложения органами Государственной власти ограничений на деятельность любой из Сторон и если эти обстоятельства Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

5.2 Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения своих обязательств по настоящему договору, обязана немедленно, и в любом случае не позднее 10 дней с момента возникновения форс-мажорных обстоятельств, в письменной форме уведомить другую Сторону о возникновении обстоятельств такого рода, а также о предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств. Факты, изложенные в уведомлении, должны быть подтверждены торговой (торгово-промышленной палатой) или иным компетентным органом или организацией страны.

5.3 В случае, если срок действия форс-мажорных обстоятельств составит более 3 (трех) месяцев, любая из Сторон вправе отказаться от исполнения всего договора или его неисполнимой части.

#### 6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1 Отношения сторон, в том числе ответственность по настоящему договору, регулируются законодательством РФ.

6.2 Все споры, которые могут возникнуть между Сторонами в ходе исполнения настоящего договора, Стороны обязуются пытаться разрешить путем переговоров.

6.3 В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров, их разрешение будет производиться в Арбитражном суде г. Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **7. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

7.1 Для реализации предмета договора Исполнитель направляет на предприятие аудиторов в соответствии с планами аудита.

Конкретные сроки проверок согласуются Сторонами в рабочем порядке.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

8.1 Настоящий Договор действителен в течение 3 лет в случае успешной процедуры (ре)сертификации, считая с момента времени, который указан в сертификате в качестве начала действия (ре)сертификации. Сертификат также действителен только в продолжение 3 лет, начиная с указанной в сертификате даты.

8.2 Срок начала работ исчисляется с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. В случае просрочки оплаты работ сроки выполнения договора переносятся на количество просроченных дней.

8.3 Конкретные сроки выполнения работ по планам согласуются Сторонами в рабочем порядке.

8.4 Все документы, относящиеся к исполнению настоящего договора, имеют его номер и дату.

8.5 Стороны немедленно извещают друг друга об изменении места нахождения предприятия, о смене банковских реквизитов, о реорганизации и ликвидации предприятия, смене руководителя предприятия.

8.6 Стороны имеют право обмениваться документами посредством факсимильной и электронной связи с последующим подтверждением их оригиналами.

## **9. СОСТАВНЫМИ ЧАСТЯМИ ДОГОВОРА ЯВЛЯЮТСЯ:**

- Прайс-листы ЦССК «Интерэкомс» на (ре)сертификацию СМК Заказчика и ИК СМК
- Планы аудита СМК Заказчика
- Программа аудитов на период действия сертификата
- Процедура ЦССК «Интерэкомс» «Порядок проведения аудита систем менеджмента качества».
- Права и обязанности заказчика.



## 10. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ

### Исполнителя:

**Учреждение «Центр сертификации систем  
качества «Интерэкомс»**

Адрес: Маршала Жукова пр-т, д.78, корп. 2, 123103

ИНН 7734188013 / КПП 773401001

р/с 40703810538040103778 Тверское ОСБ № 7982 СБ РФ г. Москва

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

ОГРН 1027700403664

ОКПО 49879682

### Заказчика:

Адрес:

ИНН ..... / КПП .....

р/с

к/с

БИК

ОГРН .....

ОКПО .....

### От Исполнителя

**Директор**

\_\_\_\_\_ Тверская И.В.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
м.п.

### От Заказчика

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
м.п.

**Перечень  
документированной информации для анализа  
системы менеджмента качества**

1. Область применения СМК с обоснованием исключений из требований ISO 9000:2015
2. Политика организации в области качества
3. Цели в области качества
4. Перечень заинтересованных сторон в деятельности организации
5. Руководство по качеству (при наличии)
6. Структурная схема проверяемой организации с указанием административных и инженерных служб, основных и вспомогательных подразделений (цехов, участков, производственных площадок)
7. Перечень документов СМК
8. Комплект документов по факту проведения внутренних аудитов СМК в организации (один цикл внутренних аудитов, охватывающий всю область применения СМК, предшествующий сертификации)
9. Документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими в соответствии с действующим перечнем документов СМК:
  - перечень и регламенты (описания) основных производственных процессов;
  - другие документы по усмотрению организации.
10. Документы по проведению анализа СМК со стороны руководства организации (анализ, предшествующий сертификации).

Форма Сертификата соответствия



**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
“ЦССК “ИНТЕРЭКОМС”**

123103, г. Москва, пр-т Маршала Жукова, д. 78, корп. 2

Аккредитован в немецкой системе аккредитации DAkkS  
(Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH)

D-ZM-17219-01-01

**С Е Р Т И Ф И К А Т**

*Выпуск 4. СМК сертифицирована с октября 2006 г.*

*Выдан ЗАО «ИМПУЛЬС»  
Россия, 123317, Москва, Можайское шоссе, д. 8,*

**НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ:**  
*система менеджмента качества применительно  
к проектированию, разработке и предоставлению телекоммуни-  
кационных услуг*

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ  
ISO 9001:2015**

(приложение, конкретизирующее область сертификации СМК,  
является неотъемлемой частью сертификата)  
Регистрационный № D-ZM-17219-01-01-xx-xx

Выдан    xx.xx.20xx

Действителен до xx.xx.20xx

Руководитель Органа

И.В. Тверская



Deutsche  
Akkreditierungsstelle  
D-ZM-17219-01-01

Лист регистрации изменений

| №<br>изме-<br>нения | Дата внесения из-<br>менения, дополне-<br>ния и проведения<br>ревизии | Номер<br>листов | Шифр<br>доку-<br>мента | Краткое содержание<br>изменения, отметка<br>о ревизии | Ф.И.О.,<br>подпись |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|
| 1                   | 2                                                                     | 3               | 4                      | 5                                                     | 6                  |
| 1.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 2.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 3.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 4.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 5.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 6.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 7.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 8.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 9.                  |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 10.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 11.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 12.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 13.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 14.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 15.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 16.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 17.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 18.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 19.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |
| 20.                 |                                                                       |                 |                        |                                                       |                    |