

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

ПСК D-06-21

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС СМК
ЦССК «Интерэкомс»



И.В. Тверская

«02» апреля 2021 г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Издание 12

Москва
2021

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.....	6
4.1 Общие требования.....	6
4.1.1 Программа аудита.....	6
4.1.2 План аудита.....	6
4.1.3 Назначение членов аудиторской группы и закрепление за ними обязанностей.....	7
4.1.4 Определение продолжительности аудита	8
4.1.5 Аудит и сертификация СМК организаций, имеющих несколько площадок... ..	14
4.1.6 Предоставление информации о задачах аудиторской группы	20
4.1.7 Предоставление информации о членах аудиторской группы.....	20
4.1.8 Предоставление информации о плане аудита.....	21
4.1.9 Проведение аудитов на месте.....	21
4.1.10 Отчет по результатам первичного аудита.....	24
4.1.11 Анализ причин несоответствий.....	25
4.1.12 Результативность корректировок и корректирующих действий.....	25
4.1.13 Принятие решения о сертификации СМК.....	26
4.1.14 Использование информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) для аудита	27
4.1.15 Передача аккредитованной сертификации системы менеджмента каче- ства.....	28
4.2 Первичный аудит и сертификация	29
4.2.1 Регистрация заявки.....	29
4.2.2 Анализ заявки.....	29
4.2.3 Первичный сертификационный аудит.....	30
4.2.4 Заключение (Отчеты) по итогам первичного сертификационного аудита.....	31
4.2.5 Информация, необходимая для принятия решения по первичной сертификации.....	32
4.3 Инспекционный надзорный контроль.....	32

4.3.1 Общие положения.....	32
4.3.2 Инспекционный контроль.....	33
4.3.3 Подтверждение сертификации.....	33
4.4 Ресертификация.....	34
4.4.1 Планирование ресертификационного аудита.....	34
4.4.2 Ресертификационный аудит.....	34
4.4.3 Информация, используемая для выдачи нового сертификата.....	35
4.5 Специальные аудиты.....	35
4.5.1 Расширение области сертификации.....	35
4.5.2 Внеплановые аудиты.....	36
4.6 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации.....	36
4.7 Апелляции.....	37
4.8 Жалобы.....	37
4.9 Записи о заявителях и заказчиках.....	37
Приложение 1	
Форма программы аудитов.....	39
Приложение 2	
Форма Плана аудита.....	41
Приложение 3	
Расчет продолжительности аудита.....	43
Приложение 4	
Извещение о составе группы аудита для проведения сертификации (ИК, ресертификации) системы менеджмента качества.....	44
Приложение 5	
Форма листа регистрации несоответствия.....	45
Приложение 6	
Форма заявки на проведение сертификации (ресертификации) СМК.....	46
Приложение 7	
Справка решения ОС СМК о принятии (непринятии) заявки.....	48
Приложение 8	
Извещение о результатах рассмотрения заявки.....	49

Приложение 9

Форма договора 50

Приложение 10

Перечень документов и сведений для анализа системы менеджмента качества..54

Приложение 11

Форма сертификата соответствия 55

Лист регистрации изменений 56

Порядок проведения СМК

Издание 12

Взамен: ПСК-06-18
(издание 11)

Утвержден и введен в действие приказом от «01» апреля 2021 г. № 7
Дата введения: 02.04.2021

1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок проведения аудита систем менеджмента качества СМК организаций, проводимого Органом по сертификации систем менеджмента 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 17021-1:2015	– Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента
ISO 9001:2015	- Системы менеджмента качества. Требования
ISO 19011:2018	- Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
ISO/IEC 17021-3:2017	- Оценка соответствия – Требования для организаций, обеспечивающих аудит и сертификацию систем управления – Часть 3: требования Компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества
IAF MD 1:2018	Обязательный документ IAF для аудита и сертификации системы менеджмента организаций, имеющих сеть предприятий
IAF MD 2:2017	Обязательный документ IAF для передачи аккредитованной сертификации систем менеджмента
IAF MD 4:2018	Обязательный документ IAF для использования ин-

формационных и коммуникационных технологий (ИКТ) для аудита/оценки назначения
IAF MD 5:2019 Определение продолжительности аудита системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, и системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда

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 (надзорный аудит);
ОС	- Орган по сертификации систем менеджмента качества;
СМК	
РК	- Руководство по менеджменту качества;
СМК	- Система менеджмента качества;
ЦССК «Интерэкомс»	- Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»;
КБ	- Комитет по беспристрастности;
DakKS	- Немецкая система аккредитации;
СМИ	- Средства массовой информации;
ОС	- Орган по сертификации;
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 корректировок 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 17021-1:2015

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 качества заказчика, или ее частей, критериям аудита;
- б) оценку способности системы менеджмента качества обеспечивать уверенность, что организация заказчика отвечает применяемым законодательным, нормативным и договорным требованиям;
- в) оценку результативности системы менеджмента для обеспечения уверенности, что организация заказчика постоянно выполняет свои установленные цели;
- д) определение областей потенциального улучшения системы менеджмента, качества, если применимо.

4.1.2.2.3 Область аудита должна описывать объем и границы аудита, такие как физическое местоположение, организационные подразделения, вид 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 качества;
- определенные процессы и документацию системы менеджмента качества, 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;
- в) область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений или процессов, подлежащих аудиту;
- д) даты и места проведения аудитов, включая посещения временных объектов в случае необходимости;
- е) предполагаемое время и продолжительность аудитов на территории заказчика;
- ф) 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 D-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 привлекаются 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. Определение продолжительности аудитов СМК осуществляется в соответствии с IAF MD5:2019.

Продолжительность аудита для всех типов проверок включает в себя общее время, проведенное на площадке организации-клиента (физической или виртуальной), и время, проведенное вне площадки при планировании, анализе документов, взаимодействии с персоналом клиента и написании отчета.

Продолжительность сертификационного аудита на месте не должна составлять менее 80% общей продолжительности аудита. Это относится к первоначальному, надзорному (инспекционному) и ресертификационному аудитам.

Время в пути (в дороге или между площадками), а также какие-либо перерывы не включаются в продолжительность сертификационных аудитов систем менеджмента на площадке.

4.1.4.2. Средняя продолжительность аудитов рассчитывается в аудито-днях. Количество рассчитанных аудито-дней на этапе планирования нельзя уменьшать за счет увеличения длительности рабочего дня аудитора. Исключение возможно для осуществления результативного аудита деятельности в сменах, что может потребовать увеличения продолжительности рабочего дня.

Если в результате расчёта получается десятичное число, количество дней необходимо округлить до ближайшей половины рабочего дня (например, 5,3 аудито-дня округлять до 5,5; 5,2 аудито-дня округлять до 5 аудито-дней).

В основу расчета продолжительности аудита положена эффективная численность персонала. При определении эффективной численности персонала необходимо также учитывать персонал с частичной занятостью и частично входящий в область, персонал, работающий посменно, административный персонал и все категории офисных работников; повторяющиеся процессы и использование большого количества неквалифицированного персонала в некоторых странах.

В случае сезонных работ расчет эффективной численности персонала должен основываться на персонале, обычно присутствующем во время пиковых периодов сезонных работ.

В зависимости от отработанных часов число персонала с частичной занятостью и сотрудников, частично входящих в область, может быть сокращено или увеличено и преобразовано в число, эквивалентное количеству персонала с полной занятостью.

Когда высокий процент персонала выполняет определённую деятельность/занимает должности, которые считаются повторяющимися (например, уборщики, охранники, транспортная служба, отдел продаж, колл-центры и т.д.), допускается сокращение количества персонала, который задействован в такой деятельности на постоянной основе в рамках области сертификации.

4.1.4.3. ОС должен определить продолжительность и сроки проведения аудита, которые позволят наилучшим образом оценить результативное внедрение системы менеджмента в отношении всей деятельности клиента, включая необходимость проведения проверки за пределами нормальной продолжительности рабочего времени и различные графики сменности. Это должно быть согласовано с клиентом.

Продолжительность проверки СМК определяется в соответствии с Таблицей 1.

Исходная точка отсчета для определения продолжительности аудита систем менеджмента должна быть идентифицирована, основываясь на эффективной численности персонала, а затем откорректирована с учетом существенных для проверяемого клиента факторов, с дополнением или исключением определенных показателей для изменения базовой цифры. В каждом случае необходимо зафиксировать основу для расчета продолжительности проверки систем менеджмента, включая все внесенные корректировки. ОС должен обеспечить, что любые изменения в продолжительности проверки не повлияли на результативность аудита. Если процессы реализации продукции или услуг осуществляются посменно, объем проверки каждой смены ОС зависит от процессов, выполняемых в каждую смену, и от уровня контроля над каждой сменой, продемонстрированного клиентом. Для осуществления проверки результативности внедрения, должен быть проведен аудит как минимум одной смены. Обоснования непроведения про-

верки других смен (например, смен, деятельность которых осуществляется вне обычных рабочих часов) должны быть документально оформлены.

4.1.4.4. Продолжительность проверки СМК не должна учитывать время стажеров, наблюдателей или технических экспертов.

Сокращение продолжительности аудита СМК не должно превышать 30% от времени, указанного в Таблице 1.

Для отдельных площадок при производстве с несколькими площадками, где допускается выборочная проверка площадок, на таких площадках доступно ограниченное количество процессов, и применение всех соответствующих требований стандартов систем менеджмента может быть верифицировано.

4.1.4.5. Продолжительность аудита и обоснование этого расчета должны быть документально зафиксированы (Приложение 3). Этот расчет должен включать подробную информацию о времени, определенном чтобы охватить всю область сертификации.

ОС должен предоставить расчет продолжительности аудита и обоснование организации-клиенту как часть контракта.

4.1.4.6. Продолжительность сертификационной проверки может включать в себя такие дистанционные методы проверки как интерактивная совместная работа через Интернет, вэб-совещания, телеконференции и/или проверка электронных документов по процессам клиента. Эти методы работы должны быть идентифицированы в плане аудита, а время, затраченное на такую работу, может рассматриваться как часть общего времени аудита систем менеджмента на месте. Если ОС планирует аудит, по которому на дистанционную работу приходится более 30% от общего запланированного времени аудита систем менеджмента, то он должен обосновать план аудита и поддерживать в рабочем состоянии записи в отношении этого обоснования для дальнейшего их предоставления в Орган по аккредитации для анализа.

Маловероятно, что продолжительность второго этапа аудита будет менее одного (1) аудито-дня.

4.1.4.7. В период первоначального трехлетнего сертификационного цикла продолжительность инспекционных проверок для данной организации должна быть пропорциональна времени, затраченному на первоначальный сертификационный аудит (этап 1 + этап 2); при этом общее количество времени, отведенного ежегодно на проведение инспекционной проверки, должно составлять 1/3 от времени, затраченного на первоначальный сертификационный аудит.

В качестве части каждого надзорного аудита ОС должен получить и актуализировать данные об организации-клиенте, относящиеся к ее системе менеджмента. Запланированная продолжительность инспекционного аудита должна пересматриваться, по крайней мере, во время каждого инспекционного и ресертификационного аудита, чтобы учесть изменения в организации, зрелось системы и т.п. Свидетельства пересмотра, включая какие-либо корректировки продолжительности аудита систем менеджмента должны быть документально зафиксированы.

Маловероятно, что продолжительность надзорного аудита будет менее одного (1) аудито-дня.

4.1.4.8. Продолжительность ресертификационного аудита должна рассчитываться на основе обновленных данных о клиенте и обычно составляет 2/3 от продолжительности времени, которое понадобилось бы для проведения первоначального сертификационного аудита организации (этап 1 + этап 2), если бы такой аудит проводился во время ресертификации (т.е. не 2/3 от исходного времени

первоначального аудита). При определении продолжительности аудита СМК необходимо учитывать результаты анализа показателей работы системы. Анализ показателей работы системы сам по себе не является частью продолжительности проверки для ресертификационных аудитов.

Продолжительность ресертификационного аудита, как правило, не менее 1 дня.

4.1.4.9. Факторы для корректировки продолжительности аудитов

4.1.4.9.1. Факторы, увеличивающие продолжительность проверки систем менеджмента качества:

- a. Сложная логистика организации, включающая несколько зданий или площадок, где проводится работа (например, когда должно быть проверено отдельное конструкторское бюро);
- b. Наличие нескольких рабочих языков в организации (требуется переводчик или невозможность работы каждого аудитора индивидуально);
- c. Очень большие размеры площадки для данного количества персонала (например, лесное хозяйство);
- d. Высокая степень законодательного регулирования (например, пищевая промышленность, фармацевтика, аэрокосмическая промышленность, ядерная энергетика и т.д.);
- e. Система включает процессы высокой сложности или относительно большое количество уникальных процессов;
- f. Процессы, требующие посещения временных площадок для подтверждения процессов постоянных площадок, где проводится сертификация системы менеджмента качества.
- g. Функции или процессы, переданные на аутсорсинг.
- h. Деятельность с высоким уровнем риска (см. рис. 1, Таблицу СМК 1).

4.1.4.9.2. Факторы, уменьшающие продолжительность проверки систем менеджмента:

- a. Организация клиента не несет ответственности за проектирование, или другие элементы стандарта, не включенные в область распространения;
- b. Малые размеры площадки для данного количества персонала (например, только офисные помещения);
- c. Зрелость системы менеджмента качества;
- d. Осведомленность о системе менеджмента качества организации-клиента, например, организация была ранее сертифицирована этим же Органом по оценке соответствия на соответствие требованиям другого стандарта);
- e. Готовность организации-клиента к сертификации (например, когда организация уже сертифицирована или признана схемой третьей стороны);
- f. Высокий уровень автоматизации.
- g. Персонал включает в себя людей, работающих вне площадки, т.е. продавцы, водители, обслуживающий персонал и т.п., и можно проверить соответствие их деятельности системе посредством анализа записей.
- h. Деятельность с низким уровнем риска (см. п. 4.1.4.13.).

Необходимо учитывать все характерные свойства системы организации-клиента, процессов и продукции/услуг, и вносить корректировки по тем факторам, которые могут обосновать необходимость большего или меньшего времени для проведения результативной проверки. Увеличивающие факторы могут быть компенсированы уменьшающими факторами.

4.1.4.10. Если организация передаёт на аутсорсинг часть своих функций или процессов, ОС должен получить свидетельства того, что организация результативно определила тип и объем мер контроля, которые необходимо применять для обеспечения того, что процессы аутсорсинга не оказывают негативного влияния на результативность СМК, включая способность организации постоянно поставлять своим потребителям соответствующие услуги и продукцию на соответствие законодательным требованиям.

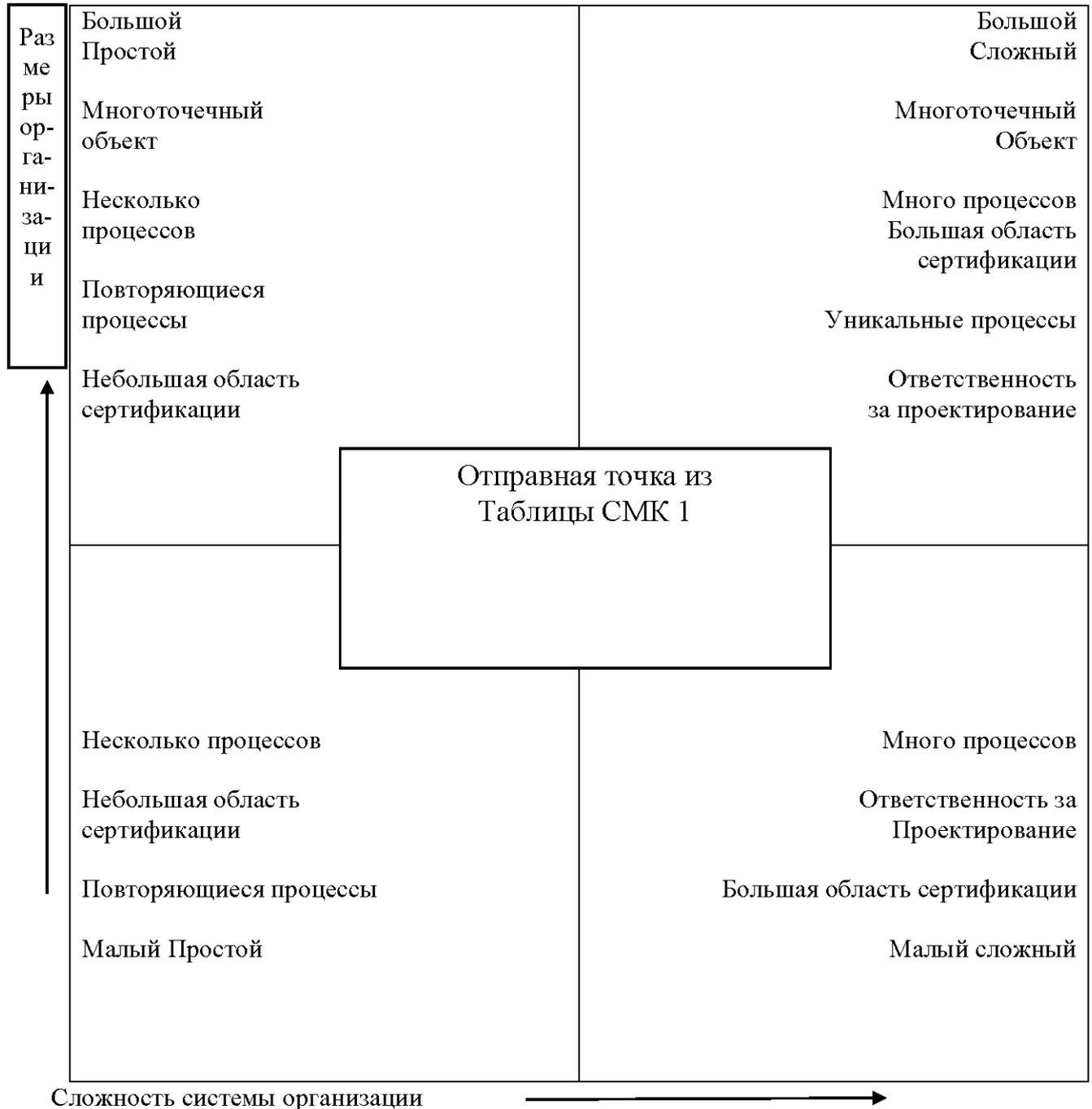
ОС проводит аудит и оценивает результативность системы менеджмента клиента при управлении какой-либо поставляемой деятельностью и риском, который она представляет для достижения целей, требований потребителей и требований соответствия. Это может включать в себя сбор обратной связи в отношении уровня результативности от поставщиков. Однако проведение проверки системы менеджмента поставщика не требуется, учитывая, что в область системы менеджмента организации включён только контроль поставляемой деятельности, а не функционирование самой деятельности. Любое дополнительное время проверки должно быть определено, исходя из понимания риска.

**4.1.4.11. Таблица СМК 1 – Системы менеджмента качества
Взаимосвязь эффективной численности персонала и продолжительности проверки (только для первоначального аудита)**

Эффективная численность персонала	Продолжительность аудита Этап 1 + Этап 2 (в днях)	Эффективная численность персонала	Продолжительность аудита Этап 1 + Этап 2 (в днях)
1-5	1,5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2,5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Следуйте вышеприведённой прогрессивной последовательности

Таблица основывается на эффективной численности персонала и даёт исходное значение для подсчета продолжительности первоначального аудита.

4.1.4.12. Рисунок 1 показывает влияние сложности СМК на продолжительность аудита.



4.1.4.13. При определении продолжительности аудита СМК следует учитывать риски. Риски могут быть высокие, средние и низкие.
Высокий уровень риска

В случаях, когда отказ в работе продукции или услуги вызывает экономическую катастрофу или угрожает жизни.

Например, пищевые продукты; фармацевтическую продукцию; воздушные суда; судостроение; силовые компоненты и конструкции; комплексное строительство; электрическое и газовое оборудование; медико-санитарное обслуживание; рыболовство; ядерное топливо; химические вещества, химические продукты и волокно.
Средний уровень риска

В случаях, когда отказ в работе продукции или услуги вызывает травму или заболевание.

Например, несилловые компоненты и конструкции; простую строительную деятельность; недорогие металлы и сборную продукцию; неметаллическую продукцию; мебель; оптическое оборудование; досуг и бытовые услуги.

Низкий уровень риска

В случаях, когда отказ в работе продукции или услуги, скорее всего, не вызовет травму или заболевание.

Например, текстильные товары и одежду; целлюлозу, бумагу и бумажную промышленность; издательское дело; офисные услуги; образование; розничную торговлю, отели и рестораны.

Экономическая деятельность, в отношении которой уровень риска определен как низкий, может потребовать меньшей продолжительности аудита, чем время, рассчитанное с использованием Таблицы СМК1; проверка деятельности в отношении которой уровень риска определен как средний, займёт время, рассчитанное с использованием Таблицы СМК1, а проверка деятельности, в отношении которой уровень риска определен как высокий, займёт больше времени. Если компания предоставляет комбинацию видов экономической деятельности (например: строительная компания, строящая простые конструкции – средний уровень риска – и мосты – высокий уровень риска), корректное определение продолжительности аудита остаётся на усмотрение ОС, учитывая количество персонала, участвующего в каждом виде деятельности.

4.1.5. Аудит и сертификация СМК организаций, имеющих несколько площадок

4.1.5.1. Аудит и сертификация СМК организаций с сетью филиалов (площадок) осуществляется в соответствии с требованиями IAF MD 1:2018.

При этом организация должна иметь единую систему менеджмента.

В организации с несколькими площадками, в которых разворачивается несколько СМК, каждая площадка считается тем же, что и единичная площадка организации, и проверяется соответствующим образом.

Организация, охватываемая единой СМК, включает определенную центральную функцию, на которой планируются и контролируются определенные процессы/мероприятия, а также ряд площадок (постоянных, временных или виртуальных), на которых полностью или частично осуществляется такие процессы/деятельность.

Любая площадка может полностью или частично выполнять процессы/виды деятельности, охватываемые областью системы менеджмента качества, и различные площадки могут принадлежать к одному и тому же юридическому лицу или нет.

Все площадки должны иметь юридическую или контрактную связь с центральной функцией организации и подчиняться единой системе менеджмента, ко-

торая организуется, устанавливается и подчиняется непрерывному надзору и внутренним аудитам центральной функцией. Это означает, что центральная функция имеет право требовать, чтобы площадки выполняли корректирующие действия, когда это необходимо.

4.1.5.2. Центральная функция должна обладать организационными полномочиями определять, устанавливать и поддерживать единую систему менеджмента качества.

Единая система менеджмента качества организации подлежит централизованному анализу со стороны руководства.

Все площадки должны быть подчинены программе внутреннего аудита организации.

Центральная функция несет ответственность за обеспечение сбора и анализа данных со всех площадок и должна демонстрировать свои полномочия и способность инициировать организационные изменения по мере необходимости в отношении:

- системной документации и системных изменений;
- анализа со стороны руководства;
- жалоб;
- оценки корректирующих действий;
- планирования внутреннего аудита и оценки результатов;
- нормативных и регулирующих требований, относящихся к применимому стандарту (стандартам).

4.1.5.3. Аудит организации с несколькими площадками с использованием выборки площадок разрешается, если каждая из площадок выполняет очень похожие процессы.

Не менее 25% площадок выбирается случайным образом.

Остаток выбирается таким образом, чтобы различия между площадками, выбранными в течение срока действия сертификата, были как можно более значительными.

Выбор площадки должен учитывать, среди прочего, следующие аспекты:

- результаты внутренних аудитов объектов и анализа со стороны руководства или предыдущих сертификационных аудитов;
- записи жалоб и других соответствующих аспектов корректирующих и превентивных действий;
- существенные различия в размерах площадок;
- изменения в моделях смены и рабочих процедурах;
- сложность системы менеджмента качества и процессов, проводимых на площадках; изменения со времени последнего сертификационного аудита;
- зрелость системы менеджмента качества и знание организации;
- различия в культуре, языке и нормативных требованиях;
- являются ли площадки постоянными, временными или виртуальными.

Выбор не обязательно должен быть сделан в начале процесса аудита. Это также можно сделать после завершения проверки центральной функции. В любом случае центральная функция должна быть проинформирована о площадках, которые должны быть включены в выборку, как минимум за месяц.

Орган по сертификации должен иметь записи по каждой заявке на выборку для каждой организации с несколькими площадками.

Минимальное количество площадок, которые необходимо посетить для каждого аудита:

- Первоначальный аудит: размер выборки должен быть квадратным корнем из числа площадок: ($y = \sqrt{x}$), округленный до следующего целого числа, где y = количество выборочных площадок, и x = общее количество площадок
- Надзорный аудит: размер годовой выборки должен быть квадратным корнем из числа площадок с показателем 0,6 в качестве коэффициента ($y = 0,6 \sqrt{x}$), округленный до следующего целого числа.
- Ресертификационный аудит: размер выборки должен быть таким же, как и для первоначального аудита. Тем не менее, когда система менеджмента оказалась эффективной по циклу сертификации, размер выборки мог бы быть уменьшен до $y = 0,8 \sqrt{x}$, округленный до следующего целого числа.

Центральная функция должна быть проверена во время первоначальной сертификации и каждой повторной сертификации, и не реже одного раза в календарный год в рамках надзора.

Размер или частота выборки увеличивается, если анализ рисков органа сертификации процесса/деятельности, охватываемых системой менеджмента, подлежащей сертификации, указывает особые обстоятельства в отношении таких факторов, как:

- размер площадок и количество сотрудников;
- сложность или уровень риска процесса/деятельности и системы менеджмента;
- вариации в методах работы (например, работа по сменам);
- вариации в процессе/мероприятиях;
- записи жалоб и других соответствующих аспектов о корректирующих и
- любые многонациональные аспекты; а также
- результаты внутреннего аудита и анализ со стороны руководства.

Когда организация имеет иерархическую систему филиалов (например, головной (центральный) офис, национальные офисы, региональные отделения, местные отделения), модель выборки для первоначального аудита, как определено выше, применяется к каждому уровню.

Если какая-либо площадка организации меняет свою структуру или в случае приобретения новой площадки(-ок), которые будут добавлены в область сертификации), орган сертификации должен рассмотреть выборку, предусмотренную в аудиторской программе, чтобы установить необходимость корректировки размера выборки до аудита.

При включении новых площадок или новой группы площадок для присоединения к уже сертифицированной организации с несколькими площадками орган сертификации должен определить необходимые действия, которые должны быть выполнены до включения новой площадки(-ок) в сертификат. Это включает рассмотрение вопроса о том, следует ли проверять новые площадки. После включения в сертификат новой площадки должен быть определен размер выборки для будущих надзорных аудитов или повторной сертификации.

4.1.5.4. Аудит организаций с несколькими площадками, где выборка площадки не подходит

Примечание выборки не подходит, если все площадки выполняют разные процессы в соответствии с областью сертификации СМК.

Программа аудита должна состоять из первоначального аудита и сертификации всех площадок. При надзорных проверках 30% площадок, округленных до целого числа, должны быть охвачены за календарный год. Каждый аудит будет включать центральную функцию. Площадки, отобранные для второго надзорного аудита, обычно будут отличаться от площадок, отобранных для первого надзорного аудита.

Программа аудита должна быть разработана для обеспечения проверки всех процессов, охватываемых областью сертификации, в каждом цикле.

При подаче заявки для включения новой площадки в уже сертифицированную организацию с сетью предприятий, площадка должна быть проверена перед включением в сертификат в дополнение к запланированному надзору в программе аудита. После включения новой площадки в сертификат она объединяется с предыдущими для определения времени аудита для будущих надзорных аудитов или повторной сертификации.

4.1.5.5. Аудит организаций с сетью площадок, которые включают комбинацию площадок, которые могут быть отобраны, и другие площадки, которые не подлежат выборке

Программа аудита должна включать площадки, отобранные с использованием выборки, и площадки, для которых выборка не подходит.

4.1.5.6. Временные площадки, на которые распространяется система менеджмента организацией, подлежат аудиту на выборочной основе, чтобы обеспечить доказательства функционирования и эффективности системы менеджмента качества. Тем не менее, они могут быть включены в область сертификации с несколькими площадками и включены в документ сертификации, при условии согласия между органом по сертификации и организацией-клиентом. Если временные площадки указаны в сертификационных документах, такие площадки должны быть идентифицированы как временные. Временные площадки должны быть включены в программу аудита.

4.1.5.7. Аудит и сертификация

4.1.5.7.1. - подача заявки и рассмотрение заявки.

Орган сертификации должен получить необходимую информацию об организации-заявителе:

- подтвердить, что единая система менеджмента качества применяется по всей организации;
- определить область применения работающей СМК и запрашиваемую область сертификации и, если применимо, подобласти для отдельных площадок;
- понять правовые и договорные отношения для каждой площадки;
- идентифицировать центральную функцию;
- определить степень централизации процессов;
- определить интерфейсы между различными площадками;
- определить, какие площадки могут быть применимы для выборки (то есть, когда осуществляются очень похожие процессы/мероприятия), и те, которые не подпадают под это действие;
- определить время аудита для организации;
- определить компетенцию аудиторской группы.

4.1.5.7.2. Программа аудита

Программа аудита дополнительно должна включать, по меньшей мере, следующее:

- процессы/мероприятия, осуществляемые на каждой площадке;
- идентификацию тех площадок, которые подлежат отбору, а какие нет; а также
- идентификацию площадок, какие охвачены выборкой, а какие нет.

- При определении программы аудита орган сертификации должен предоставить достаточное дополнительное время для деятельности, которая не входит в расчетное время аудита, например, переезды, общение между членами аудит-группы, пост-аудиторские собрания и т. д. в зависимости от конкретной конфигурации организации, подлежащей аудиту.

Если используются аудиторские группы, состоящие из более чем одного члена, орган сертификации вместе с руководителем группы несет ответственность за определение технической компетенции, необходимой для каждой части аудита, и для каждой площадки и назначение соответствующих членов команды для каждой части аудита. Форма программы приведена в Приложении 1.

4.1.5.7.3. Расчет времени аудита

Сокращение времени аудита на выбранный участок не должно превышать 50%.

Например, 30% является максимальным сокращением времени аудита, разрешенного IAF MD 5, в то время как 20% следует считать максимальным сокращением, разрешенным для отдельных процессов системы менеджмента, выполняемых центральной функцией и любыми потенциальными централизованными процессами (например, покупка).

Время аудита на выбранную площадку (независимо от того, исходит ли оно из выборки из невозможности выборки или из смешанной методологии, включая элементы центральной функции, если это применимо, рассчитывается для каждой площадки с использованием IAF MD 5:2019.

4.1.5.7.4. План аудита

При подготовке плана аудита ОС должен учитывать дополнительно

- область и подобласти сертификации для каждой площадки;
- стандарт системы менеджмента для каждой площадки, если рассматриваются несколько стандартов системы менеджмента;
- процессы/мероприятия, подлежащие аудиту;
- время аудита для каждой площадки, а также
- общее время аудита.

4.1.5.7.5. Первоначальный аудит: этап 1

На этапе 1 аудиторская группа должна заполнить следующую информацию:

- подтвердить программу аудита;
- запланировать этап 2 с учетом процессов/видов деятельности, подлежащих проверке на каждом участке; а также
- подтвердить, что аудиторская группа этапа 2 обладает необходимой компетенцией.

4.1.5.7.6. Первоначальный аудит: этап 2

В результате первоначальной проверки аудиторская группа должна задокументировать, какие процессы были проверены на каждом посещенном объекте. Эта информация будет использована для внесения изменений в программу аудита и планов аудита для последующих надзорных аудитов.

4.1.5.7.7. Несоответствия и сертификация

Если несоответствия выявлены на любой отдельной площадке либо через внутренний аудит организации, либо путем аудита органом сертификации, проводится расследование, чтобы определить, могут ли быть затронуты другие площадки. Поэтому орган сертификации требует от организации рассмотрения несоответствий, чтобы определить, указывают ли они общий недостаток системы, применимый к другим площадкам. Если они обнаруживают, что это делается, корректирующие действия должны выполняться и проверяться как на центральной функции, так и на отдельных затронутых площадках. Если нет, организация сможет продемонстрировать органу сертификации обоснование для ограничения своих последующих корректирующих действий.

Орган сертификации должен получить доказательства этих действий и увеличить частоту выборки и/или размер выборки до тех пор, пока не будет подтверждено, что контроль восстановлен.

В момент принятия решения, если какой-либо объект имеет существенное несоответствие, сертификация должна быть отклонена для всей организации с несколькими объектами перечисленных площадок в ожидании удовлетворительных корректирующих действий.

Не допускается, чтобы для преодоления препятствия, вызванного наличием несоответствия на одном объекте, организация стремится исключить из сферы действия «проблемный» объект в процессе сертификации.

4.1.5.7.8. Сертификационные документы

Сертификационный документ должен отражать область сертификации, а также площадки и/или юридические лица (если применимо), охватываемые сертификацией нескольких площадок.

Сертификационные документы должны содержать имя и адрес всех площадок, отражающих организацию, к которой относятся сертификационные документы. Область применения или другая ссылка на эти документы должны четко указывать, что сертифицированные действия выполняются площадками в списке. Однако, если деятельность площадки включает только подобласть сферы действия организации, документ сертификации должен включать подобласть площадки. Если временные площадки указаны в сертификационных документах, такие площадки должны быть идентифицированы как временные.

В случае выдачи сертификационных документов на одну площадку должно быть отражено:

- что сертифицирована система менеджмента всей организации;
- действия, выполняемые для этого конкретного объекта/юридического лица, охвачены этой сертификацией;
- прослеживаемость с основным сертификатом, например, код; а также
- заявление о том, что «действительность этого сертификата зависит от действительности основного сертификата».

Сертификационная документация будет полностью изъята, если какая-либо из площадок не выполнит необходимые условия для поддержания сертификации.

4.1.5.7.9. Надзорные аудиты

Надзор за организациями, имеющими несколько площадок, которые могут быть отобраны, должен быть проверен в соответствии с разделом 4.3.

Время проверки на площадку рассчитывается в соответствии с пунктом выше.

Надзор за организациями, имеющими несколько площадок, которые не могут быть отобраны по выборке, основан на проверке 30% площадок и центральной функции. Площадки, отобранные для второго надзора цикла сертификации, обычно не включают в себя какие-либо площадки, отобранные в рамках первого надзорного аудита. Время аудита на площадку рассчитывается в соответствии с пунктом 4.1.5.7.3.

4.1.5.7.10. Ресертификационные аудиты

Повторная сертификация организаций, имеющих несколько площадок, которые могут быть отобраны, должна быть проверена в соответствии с разделом 4.4. Время проверки на площадку рассчитывается в соответствии с пунктом 4.1.5.7.3.

Повторная сертификация организаций, имеющих несколько площадок, которые не могут быть отобраны, должна быть проверена в соответствии с первоначальной аудиторской проверкой, то есть все проверяемые площадки плюс центральная функция. Время проверки на площадку рассчитывается в соответствии с пунктом выше.

4.1.6 Предоставление информации о задачах аудиторской группы.

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

- a) оценить и проверить структуру, политику, процессы, процедуру, записи и другие документы организации-заказчика, относящиеся к системе менеджмента качества;
- b) определить, удовлетворяет ли перечисленное выше всем требованиям в отношении предполагаемой области сертификации;
- c) удостовериться, что процессы и процедуры были разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии с целью обеспечения доверия к системе менеджмента заказчика;
- d) сообщить заказчику для принятия им соответствующих мер о любых противоречиях между политикой, целями и задачами заказчика (в соответствии с ожиданиями в соответствующем стандарте на СМК 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 серти-

фикации имел возможность перестроить 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:

- a) 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) информация 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;

- п) подтверждение языка, который будет использоваться во время аудита;
- о) подтверждение того, что во время аудита заказчик будет информироваться о ходе аудита при любых проблемах;
- р) 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 необходимости 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 с 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:

- а) Определение контактных лиц и времени проведения интервью;
- б) Организация доступа в конкретные подразделения площадок и организаций;
- в) Обеспечение того, что правила, касающиеся площадок и процедуры обеспечения личной безопасности и соблюдаются членами группы по аудиту;
- г) 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 вносятся 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:

- a) проанализировать наблюдения аудита и любую иную соответствующую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита;
- b) согласовать заключения аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;
- c) определить необходимые последующие действия;
- d) 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:

- a) уведомление заказчика о том, что собранные свидетельства аудита основаны на выборочной проверке информации; следовательно, существует элемент неопределенности;
- b) способы и сроки предоставления отчета, включая классификацию наблюдений аудита;
- c) процесс органа по сертификации по обращению с несоответствиями, включая любые последствия, касающиеся статуса сертификации заказчика;
- d) установление для заказчика срока представления плана корректировок и корректирующих действий по любым несоответствиям, выявленным в процессе аудита;
- e) разъяснение деятельности органа по сертификации, проводимой после аудита;
- f) 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 сообщить 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 дол-

жен проверять результативность любых предпринятых корректировок и корректирующих действий. Должны регистрироваться свидетельства, подтверждающие устранение несоответствий. Заказчик должен быть проинформирован о результатах анализа поддержки.

Проверка результативности корректировок 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:

- a) информация, предоставленная аудиторской группой, является достаточной в отношении требований к сертификации и области сертификации;
- b) 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;
- c) 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 письменно-

го отчета заявителя, что должно быть зафиксировано в приложенных к отчету листах регистрации несоответствий.

Заседание Комитета по сертификации протоколируется.

4.1.14 Использование информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) для аудита

- В ходе аудитов могут использоваться информационные и коммуникационные технологии (ИКТ) ИКТ включают программное обеспечение и аппаратные средства, такие как смартфоны, портативные устройства, портативные компьютеры, настольные компьютеры, беспилотные летательные аппараты, видеокамеры, носимые технологии, искусственный интеллект и другие. Использование ИКТ могут быть подходящими для аудита/оценки как локально, так и дистанционно.

ИКТ могут использоваться при:

- Проведении совещаний с помощью телеконференций объектов, в том числе аудио, видео и обмена данными
- Аудите/оценке документов и записей, с помощью удаленного доступа, либо синхронно (в реальном времени) или асинхронно (если применимо)
- Записи информации и доказательств с помощью неподвижного видео или аудиозаписей
- Обеспечении визуального/аудио доступа к удаленным и потенциально опасным места
- Использование ИКТ должно быть согласовано с проверяемой организацией
- Должна быть обеспечена конфиденциальность, информационная безопасность и защита данных
- В случае отсутствия согласования или несогласии мер информационной безопасности и защиты данных, необходимо использовать другие методы для проведения аудита/оценки
- Орган должен идентифицировать и документировать риски и возможности, которые могут повлиять на эффективность аудита/оценки для каждого использования ИКТ в тех же условиях, включая выбор технологий, и как они управляются
- При предложении использовать ИКТ в ходе аудита, при рассмотрении заявки должно включать проверку наличия необходимой инфраструктуры для поддержки ИКТ у клиента и органа
- В плане проведения аудита должно быть отражено какие средства ИКТ, каким образом и в какой степени будут использоваться. Время, затраченное на мероприятия, должно входить в общую продолжительность аудита на месте
- При использовании ИКТ необходимо убедиться, что работы проводятся компетентным персоналом, осведомленным, в том числе о рисках и возможностях ИКТ и последствиях, которые использование ИК может оказать на достоверность и объективность аудита
- В отчетах по аудиту и связанных с ним документах должно быть указано в какой степени ИК использовались при проведении аудита и эффективности ИКТ в достижении целей аудита
- Если виртуальные сайты включены в сферу в документации по сертификации необходимо отметить, что виртуальные сайты включены, и мероприятия, выполняемые на виртуальных сайтах должны быть идентифицированы.

4.1.15 Передача аккредитованной сертификации системы менеджмента качества

4.1.15.1. ОС СМК может принимать (или передавать) аккредитованную сертификацию СМК других органов. Передача может осуществляться только между органами сертификации, аккредитованными IAF или региональными подписантами. Может быть осуществлена передача только действительной аккредитованной сертификации. Сертификация, которая признана приостановленной, не принимается к передаче, если орган, выдавший сертификат, прекратил деятельность, передача должна быть завершена в течение 6 месяцев с обязательным информированием органа по аккредитации.

4.1.15.2. ОС СМК при приеме сертификации должен провести обзор передаваемой сертификации посредством проверки документации и при необходимости посещения клиента для подтверждения действительности сертификации. Обзор должен проводиться компетентным персоналом для рассматриваемой области сертификации.

Обзор должен охватывать, как минимум, следующие аспекты:

- Подтверждение того, что сертификация попадает под аккредитованную область применения органа, выдающего и принимающего сертификацию
- Причины заинтересованности в передаче
- Организации, желающие передать сертификацию, имеют действительную аккредитованную сертификацию
- Первоначальная сертификация или последние отчеты аудита повторной сертификации и последний отчет о надзоре; статус всех значительных несоответствий, которые могут возникнуть из них, и любую другую имеющуюся соответствующую документацию, касающуюся процесса сертификации
- Полученные жалобы и принятые меры
- Соображения, имеющие отношение к составлению плана аудита и программы аудита. Программа аудита, составленная органом, выдающим сертификацию, должна быть просмотрена, если таковая имеется
- Любое текущее взаимодействие передаваемого клиента с регулирующими органами, относящееся к области применения сертификации в отношении соблюдения законодательства

Обзор и результаты должны быть документированы.

4.1.15.3. В тех случаях, когда предшествующий передаче обзор (просмотр документации и/или предшествующий передаче визит) выявляет вопросы, которые препятствуют завершению передачи, орган, принимающий сертификацию, должен рассматривать передаваемого клиента как нового клиента с информированием передаваемого клиента и сохранением всех записей, в том числе обоснования этого решения.

4.1.15.4. Процесс сертификации проходит в соответствии с разделом 9.5 ИСО/МЭК 17021-1:2015. Сертификация передаваемого клиента не проводится до того, как ОС СМК:

- Не проверит осуществление исправлений и корректирующих действий в отношении всех выявленных основных несоответствий
- Не принял планы передаваемого клиента на исправление и корректирующие действия для всех выявленных незначительных несоответствий

Если в ходе предшествующего переходу визита проблемы не выявлены, цикл сертификации должен основываться на предыдущем цикле сертификации, и ор-

ган, принимающей сертификацию, должен установить программу аудита на оставшуюся часть цикла сертификации.

Начальная дата сертификации остается прежней с указанием, что организация была сертифицирована другим органом по сертификации до определенной даты.

Решение о сертификации принимается ОС СМК до начала надзорного аудита или повторной сертификации.

4.1.15.5. Сотрудничество между органами, выдающими и принимающими сертификацию, осуществляется в соответствии с п. 2.4.IAF MD2:2017.

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 D-03);
- положение о Знаке (ПСК D-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 D-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 D-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;

d) сбора необходимой информации относительно области применения системы менеджмента, процессов и местоположения заказчика, а также соответствующих нормативных и законодательных требований и соответствия им;

e) 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 регистрации 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 Заключение (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 заключение 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:

- a) отчеты по аудиту;
- b) комментарии по несоответствиям и, где применимо, коррекциям и корректирующим действиям, предпринятых заказчиком;
- c) подтверждение информации, представленной органу по сертификации и использованной при анализе заявки;
- d) 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:

- a) 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);
- b) даты выдачи сертификата, расширения области или обновления действия сертификата;
- c) срок действия сертификата или дата проведения ресертификации, в соответствии с циклом прохождения ресертификации;
- d) уникальный идентификационный номер;
- e) 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, изменениях в системе менеджмента качества, численности персонала;
- 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 обязательно 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:

- a) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;
- b) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита;
- c) обращение с жалобами;
- d) результативность системы менеджмента в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком;
- e) прогресс в реализации запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- f) непрерывное управление операциями;
- g) 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:

- a) 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;
- b) 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 D-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 1:2018).

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 дей-

ствия 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 корректив 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 D– 03.

4.8 Жалобы

Процесс рассмотрения жалоб описан в ПСК D– 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;

- b) договор на сертификацию;
- c) обоснование методологии, используемой для выборки;
- d) обоснование продолжительности аудита;
- e) верификацию коррекций и корректирующих действий;
- f) записи о жалобах и апелляциях, а также последующих коррекциях и корректирующих действиях;
- g) протоколы и решения комитета, если применимо;
- h) документацию по принятию решений о сертификации;
- i) сертификационные документы, содержащие область сертификации в отношении продукции, процесса или услуги, в зависимости от применимости;
- j) 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 D-10.

Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС СМК
ЦССК "Интерэкомс"»

И.В. Тверская

«__» _____ 20__ г.

ПРОГРАММА¹ АУДИТОВ СМК

Название организации-заявителя

№№ п.п.	Аудиты	Перечень проверяемых объектов и элементов ISO 9001:2015	Планируемые сроки	Фактические сроки	Аудиторы	Продолжительность ауд.-дн.	Примечание
1.	Первый этап аудита по сертификации						
2.	Второй этап аудита по сертификации						
	В т.ч.:						
3.	Головной офис						
4.	Фициалы (площадки)						
5.							
6.							
7.	Дата проведения заключительного совещания						
8.	Дата выдачи сертификата						
9.	Первый ИК						
	В т.ч.						
10.	Головной офис						
11.	Фициалы (площадки)						

¹ Примечание: в программу могут вноситься изменения по согласованию сторон

12.							
13.	Второй ИК В т.ч.						
14.	Головной офис						
15.	Филиалы (площадки)						
16.							
17.	Ресертификация						
18.	Дата подачи заявки на ресертификацию						

¹ Примечание: в программу могут вноситься изменения по согласованию сторон

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 ЛЕС 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

СОГЛАСОВАНО

Представитель _____
наименование проверяемой организации

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	Эффективная численность персонала, в т.ч. по каждому филиалу или площадке	
6	Продолжительность аудита, аудит.-дн. В том числе:	
6.1	Предварительный аудит: а) чтение документов; б) аудит на месте.	
6.2	Подготовка к аудиту на месте	
6.3	Аудит на месте	
6.4	Подготовка отчета	
7	Обоснование увеличения или уменьшения количества дней аудита: - сложность системы; - наличие нескольких рабочих языков; - деятельность с высоким (низким) уровнем риска; - функции (процессы), переданные на аутсорсинг; - другое	

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

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
Описание несоответствия:				
Председатель комиссии		Эксперт		
_____		_____		
подпись инициалы, фамилия		подпись инициалы, фамилия		
С несоответствием ознакомлен				
Представитель проверяемой организации				

подпись фамилия, инициалы				
Планируемые корректирующие действия:				
Срок выполнения		Представитель проверяемой организации		
_____		_____		
дата		подпись инициалы, фамилия		
Оценка комиссией приемлемости корректирующих действий				
Председатель комиссии (эксперт)				

дата подпись инициалы, фамилии				
Оценка комиссией результативности корректирующих действий				
Председатель комиссии (эксперт)				

дата подпись инициалы, фамилии				

Приложение 6

ОС СМК «ЦССК «Интерэкомс»
123103, г. Москва, пр-т Маршала Жукова,
д. 78, корп. 2
qs@interecoms.ru, 495-504-24-72

**ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ (РЕСЕРТИФИКАЦИИ) СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

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 качества²

наименование системы сертификации,

наименование органа по сертификации систем менеджмента качества,

номер и дата выдачи сертификата

Общая численность работающих в организации-заказчике: _____

В том числе с частичной занятостью _____

Средняя загруженность персонала с частичной занятостью _____

Количество смен в сутки _____

Привлекаются ли сезонные (временные) работники _____

да/нет

если да, то сколько и на какой период _____

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

Наименование, адрес филиала (производственной площадки)	Численность персонала филиала (производственной площадки)	Виды продукции (услуг), деятельность

² заполняется при наличии ранее выданного сертификата СМК

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

Исключения, сделанные организацией, из процесса жизненного цикла:

Пункты ISO 9001

Основные технологические процессы: _____

Используются ли процессы аутсорсинга (укажите какие) и среднее количество сотрудников, занятых в этих процессах _____

Дополнительные сведения: _____
географическое положение организации-заказчика,

Информация о привлечении консалтинговой организации

информация о привлечении консалтинговой организации при разработке СМК

Предпочтительный срок проведения сертификации (ресертификации) _____

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 менеджмента 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 организациям (наименование процесса и организации-исполнителя процесса)
3. Сведения о филиалах организации-заказчике

Руководитель организации

подпись

инициалы, фамилия

Главный бухгалтер
М.П.

подпись

инициалы, фамилия

Решение 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

Руководитель ОС СМК
Подпись

Руководителю

наименование организации-заявителя

инициалы, фамилия

Приложение 8

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 D-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 D-13)
6. Порядок проведения аудита (ПСК D- 06)
7. Программа аудита

Руководитель группы сертификации ОС СМК _____

подпись

инициалы, подпись

Дата

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 «Интерэкомс» - 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, включая _____ 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 создалась 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

От Заказчика

Директор

_____ Тверская И.В.

« ____ » _____ 20__ г.

« ____ » _____ 20__ г.

М.П.

М.П.

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

1. Область применения СМК с обоснованием исключений из требований ISO 9001:2015
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



Лист регистрации изменений

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					