

**Сравнение новой версии
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017
и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012**

У л ь я н о в М. С.

ведущий преподаватель

Центра подготовки и развития персонала

АНО "Военный Регистр"

доктор технических наук

тел. 903-789-51-89; Email: msuljanov@yandex.ru

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р ИСО/МЭК
17021-1-
2017**

**Оценка соответствия
ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ,
ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И СЕРТИФИКАЦИЮ
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
Часть 1
ТРЕБОВАНИЯ**

Дата введения - 2018-04-01

Содержание

1	Область применения
2	Нормативные ссылки
3	Термины и определения
4	Принципы
4.1	Общие положения
4.2	Беспристрастность
4.3	Компетентность
4.4	Ответственность
4.5	Открытость
4.6	Конфиденциальность
4.7	Реагирование на жалобы
4.8	Подход на основе рисков
5	Общие требования
5.1	Особенности, связанные с законодательством и договорами
5.1.1	Юридическая ответственность
5.1.2	Договор на проведение работ по сертификации
5.1.3	Ответственность за решения о сертификации

- 5.2 Управление беспристрастностью
- 5.3 Обязательства и финансирование
- 6 Требования к структуре**
 - 6.1 Организационная структура и высшее руководство
 - 6.2 Управление деятельностью по сертификации
- 7 Требования к ресурсам**
 - 7.1 Компетентность персонала
 - 7.1.1 Общие положения
 - 7.1.2 Определение критериев компетентности
 - 7.1.3 Процессы оценивания
 - 7.1.4 Дополнительные требования
 - 7.2 Персонал, участвующий в работах по сертификации
 - 7.3 Привлечение внешних аудиторов и внешних технических экспертов
 - 7.4 Кадровый учет
 - 7.5 Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)

- 8 Требования к информации**
 - 8.1 Общедоступная информация
 - 8.2 Сертификационные документы
 - 8.3 Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия
 - 8.4 Конфиденциальность
 - 8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками
 - 8.5.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях
 - 8.5.2 Уведомление об изменениях со стороны органа по сертификации
 - 8.5.3 Уведомление об изменениях со стороны заказчика
- 9 Требования к процессу**
 - 9.1 Действия перед сертификацией
 - 9.1.1 Подача заявки
 - 9.1.2 Анализ заявки
 - 9.1.3 Программа аудита
 - 9.1.4 Определение трудоемкости аудита
 - 9.1.5 Выборочные проверки производственных площадок
 - 9.1.6 Стандарты на комплексные системы менеджмента

- 9.2 Планирование аудитов
 - 9.2.1 Определение целей, области и критериев аудита
 - 9.2.2 Отбор членов аудиторской группы и закрепление за ними соответствующих обязанностей
 - 9.2.3 План аудита
- 9.3 Первоначальная сертификация
 - 9.3.1 Аудит первоначальной сертификации
- 9.4 Проведение аудитов на местах
 - 9.4.1 Общие положения
 - 9.4.2 Проведение предварительного совещания
 - 9.4.3 Обмен информацией в ходе аудита
 - 9.4.4 Сбор и проверка информации
 - 9.4.5 Идентификация и регистрация выводов аудита
 - 9.4.6 Подготовка заключений аудита
 - 9.4.7 Проведение заключительного совещания
 - 9.4.8 Отчет по аудиту
 - 9.4.9 Анализ причин несоответствий
 - 9.4.10 Результативность коррекций и корректирующих действий

- 9.5 Решение о сертификации
 - 9.5.1 Общие положения
 - 9.5.2 Действия, осуществляемые до принятия решения
 - 9.5.3 Информация, необходимая для признания действительными результатов первоначальной сертификации
 - 9.5.4 Информация, необходимая для признания действительными результатов ресертификации
- 9.6 Подтверждение сертификации
 - 9.6.1 Общие положения
 - 9.6.2 Деятельность по инспекционному контролю
 - 9.6.3 Ресертификация
 - 9.6.4 Специальные аудиты
 - 9.6.5 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации
- 9.7 Апелляции
- 9.8 Жалобы
- 9.9 Записи о заказчиках

- 10 Требования к системам менеджмента органов по сертификации**
 - 10.1 Варианты
 - 10.2 Вариант А. Общие требования к системам менеджмента
 - 10.2.1 Общие положения
 - 10.2.2 Руководство по системе менеджмента
 - 10.2.3 Управление документами
 - 10.2.4 Управление записями
 - 10.2.5 Анализ со стороны руководства
 - 10.2.6 Внутренние аудиты
 - 10.2.7 Корректирующие действия
 - 10.3 Вариант В. Требования к системам менеджмента, установленные в ИСО 9001
 - 10.3.1 Общие положения
 - 10.3.2 Область применения
 - 10.3.3 Ориентация на потребителя
 - 10.3.4 Анализ со стороны руководства

прил. А	Требуемые знания и навыки
прил. В	Возможные методы оценивания
прил. С	Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности
прил. D	Необходимые личностные качества
прил. Е	Процесс аудита и сертификации
прил. ДА	Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам
	Библиография

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р ИСО/МЭК
17021-
2012**

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

Дата введения - 2013-02-01
Дата отмены - _____

Содержание

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Принципы
- 5 Общие требования
- 6 Требования к структуре
- 7 Требования к ресурсам
- 8 Требования к информации
- 9 Требования к процессу
- 10 Требования к системе менеджмента для органов по сертификации

Приложение А (обязательное) Требуемые знания и навыки

Приложение В (справочное) Возможные методы оценки

Приложение С (справочное) Пример блок-схемы процесса для определения и поддержания компетентности

Приложение D (справочное) Необходимые личные качества

Приложение Е (справочное) Процесс аудита третьей стороной и сертификация

Приложение F (справочное) Рассмотрение программы, области или плана аудита

Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов ссылочным национальным стандартам Российской Федерации (и действующим в этом качестве межгосударственным стандартам)

Сравнение ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012

Исключение части требований	+
Изменение части требований	+
Дополнение требований	+
Очень существенное исключение / изменение / дополнение	++
Существенное исключение / изменение / дополнение	+
Несущественное исключение / изменение / дополнение	

Цветом и курсивом выделены пункты ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012, требования которых перенесены в другие пункты

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017

Стандарт		17021-2012	Иск-люче-ния	Из-мене-ния	До-пол-нения	Зна-чи-мость
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017						
пункт	Наименование	пункт				
1	Область применения	1		+		
2	Нормативные ссылки	2		+		+
3	Термины и определения	3		+	+	++

Стандарт		17021-	Иск-	Из-	До-	Зна-
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017		2012	люче-	мене-	пол-	чи-
пункт	Наименование	пункт	ния	ния	нения	мость
4	Принципы	4				
4.1	Общие положения	4.1		+	+	++
4.2	Беспристрастность	4.2		+		+
4.3	Компетентность	4.3		+	+	++
4.4	Ответственность	4.4		+	+	++
4.5	Открытость	4.5		+		
4.6	Конфиденциальность	4.6		+	+	
4.7	Реагирование на жалобы	4.7				
4.8	Подход на основе рисков	-			+	++
5	Общие требования	5				
5.1	Особенности, связанные с законодательством и договорами	5.1				
5.1.1	Юридическая ответственность	5.1.1		+		
5.1.2	Договор на проведение работ по сертификации	5.1.2		+	+	+
5.1.3	Ответственность за решения о сертификации	5.1.3		+	+	
5.2	Управление беспристрастностью	5.2		+	+	++
5.3	Обязательства и финансирование	5.3		+	+	+

Стандарт		17021-	Иск-	Из-	До-	Зна-
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017		2012	люче-	мене-	пол-	чи-
пункт	Наименование	пункт	ния	ния	нения	мость
6	Требования к структуре	6				
6.1	Организационная структура и высшее руковод- ство	6.1		+	+	++
6.2	Управление деятельностью по сертификации Комитет по обеспечению беспристрастности	6.2	+	+	+	++
7	Требования к ресурсам	7				
7.1	Компетентность персонала	7.1				
7.1.1	Общие положения	7.1.1	+	+		
7.1.2	Определение критериев компетентности	7.1.2		+		+
7.1.3	Процессы оценивания	7.1.3		+	+	++
7.1.4	Дополнительные требования	7.1.4	+			
7.2	Персонал, участвующий в работах по сертифи- кации	7.2	+	+	+	++
7.3	Привлечение внешних аудиторов и внешних технических экспертов	7.3		+	+	+
7.4	Кадровый учет	7.4		+		
7.5	Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)	7.5		+		

Стандарт		17021-	Иск-	Из-	До-	Зна-
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017		2012	люче-	мене-	пол-	чи-
пункт	Наименование	пункт	ния	ния	нения	мость
8	Требования к информации	8				
8.1	Общедоступная информация	8.1	+	+	+	++
8.2	Сертификационные документы	8.2	+	+	+	
-	Реестр сертифицированных заказчиков	8.3	+			+
8.3	Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия	8.4	+		+	++
8.4	Конфиденциальность	8.5	+	+	+	+
8.5	Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками	8.6				
8.5.1	Информация о деятельности по сертификации и требованиях	8.6.1		+		
8.5.2	Уведомление об изменениях со стороны органа по сертификации	8.6.2	+	+		+
8.5.3	Уведомление об изменениях со стороны заказчика	8.6.3	+	+		+

Стандарт		17021-	Иск-	Из-	До-	Зна-
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017		2012	люче-	мене-	пол-	чи-
пункт	Наименование	пункт	ния	ния	нения	мость
9	Требования к процессу	9				
9.1	Действия перед сертификацией	-				
9.1.1	Подача заявки	<i>9.2.1</i>		+	+	+
9.1.2	Анализ заявки	<i>9.2.2</i>	+	+		
9.1.3	Программа аудита	<i>9.1.1, прил.F</i>		+	+	++
9.1.4	Определение трудоемкости аудита	9.1.4		+		+
9.1.5	Выборочные проверки производственных площадок	9.1.5			+	+
9.1.6	Стандарты на комплексные системы менеджмента	-			+	+
9.2	Планирование аудитов	-				
9.2.1	Определение целей, области и критериев аудита	<i>9.1.2.2</i>		+		+
9.2.2	Отбор членов аудиторской группы и закрепление за ними соответствующих обязанностей	<i>9.1.3, 9.2.2</i>	+	+	+	++
9.2.3	План аудита	<i>9.1.2</i>	+	+	+	+

Стандарт		17021-	Иск-	Из-	До-	Зна-
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017		2012	люче-	мене-	пол-	чи-
пункт	Наименование	пункт	ния	ния	нения	мость
9.3	Первоначальная сертификация	-				
9.3.1	Аудит первоначальной сертификации	9.2.3	+	+	+	++
9.4	Проведение аудитов на местах	-				
9.4.1	Общие положения	9.1.9.1		+	+	++
9.4.2	Проведение предварительного совещания	9.1.9.2		+		
9.4.3	Обмен информацией в ходе аудита	9.1.9.3		+		
9.4.4	Сбор и проверка информации	9.1.9.5		+		
9.4.5	Идентификация и регистрация выводов аудита	9.1.9.6		+	+	+
9.4.6	Подготовка заключений аудита	9.1.9.7		+	+	
9.4.7	Проведение заключительного совещания	9.1.9.8		+		
9.4.8	Отчет по аудиту	9.1.10		+	+	++
9.4.9	Анализ причин несоответствий	9.1.11		+		
9.4.10	Результативность корректировок и корректирующих действий	9.1.12, 9.1.13		+		

Стандарт		17021-	Иск-	Из-	До-	Зна-
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017		2012	люче-	мене-	пол-	чи-
пункт	Наименование	пункт	ния	ния	нения	мость
9.5	Решение о сертификации	-				
9.5.1	Общие положения	9.1.14	+	+	+	++
9.5.2	Действия, осуществляемые до принятия решения	9.1.15	+	+	+	++
9.5.3	Информация, необходимая для признания действительными результатов первоначальной сертификации	9.2.5	+	+	+	++
9.5.4	Информация, необходимая для признания действительными результатов ресертификации	9.4.3				
9.6	Подтверждение сертификации	9.3				
9.6.1	Общие положения	9.3.3			+	+
9.6.2	Деятельность по инспекционному контролю	9.3.1	+	+	+	++
9.6.3	Ресертификация	9.4	+	+	+	++
9.6.4	Специальные аудиты	9.5		+		+
9.6.5	Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации	9.6	+	+	+	+

Стандарт		17021-	Иск-	Из-	До-	Зна-
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017		2012	люче-	мене-	пол-	чи-
пункт	Наименование	пункт	ния	ния	нения	мость
9.7	Апелляции	9.7	+	+	+	+
9.8	Жалобы	9.8	+	+	+	+
9.9	Записи о заказчиках	9.9	+	+	+	+
10	Требования к системам менеджмента орга- нов по сертификации	10				
10.1	Варианты	10.1		+		
10.2	Вариант А. Общие требования к системам менеджмента	10.3				
10.2.1	Общие положения	10.3.1		+		
10.2.2	Руководство по системе менеджмента	10.3.2		+		
10.2.3	Управление документами	10.3.3		+		
10.2.4	Управление записями	10.3.4		+		
10.2.5	Анализ со стороны руководства	10.3.5		+		+
10.2.6	Внутренние аудиты	10.3.6		+	+	+
10.2.7	Корректирующие действия	10.3.7		+	+	
-	Предупреждающие действия	10.3.8	+			+

Стандарт		17021-2012	Иск-люче-ния	Из-мене-ния	До-пол-нения	Зна-чи-мость
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017						
пункт	Наименование	пункт				
10.3	Вариант В. Требования к системам менеджмента, установленные в ИСО 9001	10.2				
10.3.1	Общие положения	10.2.1		+		
10.3.2	Область применения	10.2.2		+		
10.3.3	Ориентация на потребителя	10.2.3		+		
10.3.4	Анализ со стороны руководства	10.2.4		+	+	+
прил.А	Требуемые знания и навыки	прил.А		+	+	++
прил.В	Возможные методы оценивания	прил.В		+		
прил.С	Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности	прил.С		+		
прил.Д	Необходимые личностные качества	прил.Д		+	+	+
прил.Е	Процесс аудита и сертификации	прил.Е		+		
-	Рассмотрение программы, области или плана аудита прил.Ф		+			+
прил. ДА	Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам	прил. ДА		+	+	+
-	Библиография				+	

Результаты сравнение текстов ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012

(**темно-красным** — вставка; ~~зеленым зачеркнутым~~ — удаление)

1 Область применения

Настоящий стандарт ~~устанавливает~~ **содержит** принципы и требования, **относящиеся** к компетентности, последовательности и беспристрастности аудита ~~и сертификации систем менеджмента всех видов (например, систем менеджмента качества или систем экологического менеджмента),~~ а также требования к органам, ~~осуществляющим эти виды деятельности.~~ **проводящим аудит и сертификацию любого типа систем менеджмента.**

Органы по сертификации, ~~осуществляющие свою деятельность~~ **работающие** в соответствии с ~~требованиями настоящего стандарта~~ **настоящим стандартом**, не обязаны заниматься сертификацией **всех типов** систем менеджмента ~~всех видов.~~

Сертификация систем менеджмента ~~(далее — сертификация)~~ — это деятельность по оценке **соответствия** третьей стороной (~~см. ИСО/МЭК 17000:2004, подраздел 5.5).~~ **Органы**), и таким образом, органы, осуществляющие ~~такую эту~~ деятельность, являются органами по оценке соответствия третьей стороной (~~далее — орган~~ **называемые в настоящем стандарте органом/органами по сертификации**).

Примечания

1 В качестве примеров систем менеджмента можно привести системы экологического менеджмента, системы менеджмента качества и системы менеджмента информационной безопасности.

2 В настоящем стандарте сертификация систем менеджмента называется сертификация, а органы по оценке соответствия третьей стороной — органы по сертификации ~~/органы/~~.

~~Примечание 1 — Иногда сертификацию систем менеджмента называют также "регистрацией", а органы по сертификации — "регистраторами".~~

~~Примечание 2 —~~

3 Орган по сертификации может быть ~~как~~ неправительственной, ~~так и~~ или правительственной организацией (~~имеющей~~ **наделенной** или не ~~имеющей~~ ~~регулирующих~~ ~~полномочий~~).

~~Примечание 3 —~~ **наделенной регулирующими полномочиями**).

4 Настоящий стандарт ~~может использоваться~~ **допускается использовать** в качестве документа, содержащего критерии ~~для~~ аккредитации, ~~взаимной~~ **экспертной** оценки или других процессов аудита.

2 Нормативные ссылки

~~Следующие ссылочные~~ В настоящем стандарте применены следующие международные стандарты ~~обязательны при применении настоящего стандарта. Если стандарт датирован, следует использовать только указанное издание. Если стандарт не датирован,~~ Для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного стандарта (включая все изменения).

ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

(ISO 9000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary)

ИСО/МЭК 17000:2004 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

(ISO/IEC 17000, Conformity assessment — Vocabulary and general principles)

3 Термины и определения

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

3.1 **сертифицированный заказчик** (certified client): Организация, ~~имеющая сертифицированную систему~~ **система** менеджмента, **которой была сертифицирована.**

3.2 **беспристрастность** (impartiality): ~~Фактическое и воспринимаемое наличие~~ **Наличие** объективности.

Примечания

1 Объективность означает, что конфликтов интересов не существует или они ~~разрешаются так~~ **разрешены таким образом**, что не оказывают ~~негативного~~ **отрицательного** влияния на ~~последующую деятельность~~ **последующие действия** органа по сертификации.

2 Другими терминами, которые могут быть полезны для передачи сути беспристрастности, являются ~~объективность,~~ "независимость, ~~свобода от~~", "**отсутствие** конфликта интересов, ~~свобода от~~", "**отсутствие** предвзятости," "отсутствие предубеждений," "нейтралитет," "справедливость, ~~открытость, равное отношение,~~", "**непредубеж-**

денность", "объективность", "отстраненность", "уравновешенность".

3.3 консультирование по системе менеджмента (management system consultancy): Участие в разработке, внедрении ~~и поддержании~~ **или поддержании** в рабочем состоянии системы менеджмента.

Примеры

1 Подготовка или ~~предоставление~~ **разработка** руководств или процедур.

2 ~~Выдача~~ **Предоставление** конкретных ~~советов~~ **рекомендаций**, инструкций или решений, ~~связанных с разработкой по разработке и внедрением~~ **внедрению** системы менеджмента.

Примечания

1 **Организация** обучения ~~и~~ **или** участие в качестве обучающего не ~~рассматривается~~ **рассматриваются** как консультирование **при условии**, если курс обучения ~~относится, от-~~ **носящийся** к системам менеджмента или проведению аудита, ~~но~~ ограничивается предоставлением **общей** информации ~~общего характера~~, находящейся в открытом доступе, т. е. обучающий не должен предоставлять ~~компании~~ **заказчику** конкретные решения.

2 **Предоставление общей информации, а не конкретных решений по улучшению процессов или систем заказчика, не рассматривается как консультирование. Такая информация может включать в себя:**

- **объяснение значения и сути критериев сертификаты:**
- **идентификацию возможностей для улучшения:**
- **объяснение соответствующих теорий, методологий, технических приемов или методов:**

- *сообщение не конфиденциальной информации о наилучших практиках;*
- *другие аспекты менеджмента, не охватываемые проверяемой системой менеджмента.*

3.4 сертификационный аудит. ~~проводимый третьей стороной~~ ~~(third party)~~ (certification audit): Аудит, ~~проводимый~~ **выполняемый** проверяющей организацией, независимой от заказчика ~~и пользователя~~ **или заинтересованных сторон**, с целью сертификации системы менеджмента заказчика.

Примечания

1 В ~~нижеприведенных~~ **приведенных ниже** определениях термин "аудит" ~~используется~~ **использован** для упрощения ссылок на сертификационный аудит, проводимый третьей стороной

2 Сертификационные аудиты ~~проводимые третьей стороной, как правило, осуществляются аудиторскими группами~~ **включают в себя первоначальные, надзорные (инспекционные), ресертификационные аудиты, а также могут включать специальные аудиты.**

3 Сертификационные аудиты ~~проводимые третьей стороной, как правило, осуществляются аудиторскими группами~~ **обычно проводят группы аудиторов** тех органов, которые проводят сертификацию соответствия требованиям стандартов на системы менеджмента.

4 Совместный аудит подразумевает проверку одного заказчика **с не менее чем** двумя ~~или более~~ проверяющими организациями.

5 Комбинированный аудит подразумевает проверку заказчика ~~проводимую~~ одновременно на соответствие требованиям **не менее чем** двух ~~или более~~ стандартов на системы ме-

менеджмента.

6 ~~Интегрированный~~ **Комплексный** аудит подразумевает проверку заказчика на соответствие требованиям более чем одного стандарта. когда заказчик применяет требования **не менее чем** двух ~~или более~~ стандартов на системы менеджмента в единой интегрированной системе менеджмента.

3.5 заказчик (client): Организация, ~~чья система~~ **систему** менеджмента ~~проверяется~~ **которой проверяют** с целью сертификации.

3.6 аудитор (auditor): Лицо, проводящее аудит.

3.7 компетентность (competence): Способность применять знания и навыки для достижения ~~ожидаемых~~ **намеченных** результатов.

3.8 сопровождающий (guide): Лицо, ~~назначаемое~~ **назначенное** заказчиком для содействия аудиторской группе.

3.9 наблюдатель (observer): Лицо, сопровождающее аудиторскую группу, но не ~~проводящее аудит~~. **участвующее в аудите.**

3.10 техническая область (technical area): Область, характеризующаяся общностью процессов, относящихся к конкретному ~~виду~~ **типу** системы менеджмента ~~и ее предполагаемым результатам.~~

Примечание — См. примечание к 7.1.2.

3.11 несоответствие (nonconformity): Невыполнение требования.

3.12 значительное несоответствие (major nonconformity): Несоответствие (3.11), влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов.

Примечание — Несоответствия могли бы быть классифицированы как значительные в следующих случаях:

- если приходится сомневаться в наличии результативного управления процессами или в том, что продукты или услуги будут отвечать установленным требованиям:*
- при наличии серии незначительных несоответствий, связанных с одним и тем же требованием или аспектом, когда это может свидетельствовать о системной ошибке и таким образом образовывать значительное несоответствие.*

3.13 незначительное несоответствие (minor nonconformity): Несоответствие (3.11), не влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов.

3.14 технический эксперт (technical expert): Лицо, предоставляющее аудиторской группе свои знания или опыт по специальному вопросу.

Примечание — Знание или опыт по специальному вопросу могут быть отнесены к проверяемой организации, процессу или деятельности.

3.15 схема сертификации (certification scheme): Система оценки соответствия, относящаяся к системам менеджмента, применительно к которым установлены одинаковые требования, правила и процедуры.

3.16 общая продолжительность/грузоёмкость аудита (audit time): Время, необходимое для планирования и результативного выполнения аудита системы менеджмента организации-заказчика.

3.17 продолжительность сертификационных аудитов системы менеджмента (duration of management system certification audit): Часть времени от общей продолжительности/трудоемкости аудита (3.16), необходимого на проведение мероприятий аудита, начиная с вводного совещания и заканчивая заключительным совещанием.

Примечание — Обычно мероприятия аудита включают в себя:

- проведение вводного совещания:*
- выполнение анализа документации по ходу аудита:*
- обмен информацией в ходе аудита:*
- закрепление за сопровождающими и наблюдателями соответствую-*

ющих функций и обязанностей:

- . сбор и проверку информации:*
- . идентификацию выводов аудита:*
- . подготовку заключений аудита:*
- . проведение заключительного совещания.*

4 Принципы

4.1 Общие положения

4.1.1 Принципы, приведенные в настоящем разделе, являются основой для изложенных в **настоящем** стандарте функциональных и описательных требований. Настоящий стандарт не содержит конкретных требований для всех возможных ситуаций. Эти принципы следует применять ~~как руководящие указания~~ **в качестве руководства** при принятии решений, которые могут потребоваться в непредвиденных ситуациях. **Принципы не являются требованиями.**

4.1.2 **Общая Глобальная** цель сертификации **заключается состоит** в **обеспечении доверия создании уверенности у** всех сторон **к тому в том,** что система менеджмента **удовлетворяет соответствует** установленным требованиям. Ценность сертификации **заключается состоит** в **определенном** уровне **общественного доверия-общественности**, которое **устанавливается было установлено посредством** беспристрастной и компетентной **оценкой оценки** третьей **стороны стороной**. К сторонам, заинтересованным в сертификации, **в частности,** относятся, **но не ограничиваются ими:**

- а) заказчики **(клиенты)** органов по сертификации;
- б) **клиенты потребители** организаций, системы менеджмента которых были сертифицированы;
- с) **правительственные органы; организации:**
- д) **неправительственные организации;**
- е) потребители и другие члены общества.

4.1.3 ~~Принципы, обеспечивающие~~ К принципам, обеспечивающим доверие, ~~включают в себя~~ относятся:

- беспристрастность;
- компетентность;
- ответственность;
- открытость;
- конфиденциальность;
- реагирование на жалобы;
- **подход на основе рисков.**

Примечание — Настоящий стандарт устанавливает принципы сертификации в разделе 4: соответствующие принципы, относящиеся к процессу аудита, можно найти в ИСО 19011:2011. раздел 4.

4.2 Беспристрастность

4.2.1 Чтобы проводить сертификацию, заслуживающую доверия, орган по сертификации должен **быть и непристрастным и должен** восприниматься как **непристрастный таковой**.

4.2.2 ~~Общепризнанно~~ **Общепризнано**, что источником дохода органа по сертификации является ~~его заказчик, который платит~~ **плата заказчика** за сертификацию, и ~~что при этом существует потенциальная угроза~~ **это является потенциальной угрозой для сохранения** непристрастности.

4.2.3 Для достижения и поддержания доверия необходимо, чтобы решения органа по сертификации основывались на объективных свидетельствах соответствия (или несоответствия), полученных органом по сертификации, и чтобы на его решения не влияли другие интересы или другие стороны.

4.2.4 ~~Угрозами нарушения~~ **Угрозы для сохранения** непристрастности, **в частности,** могут ~~быть~~ **включать в себя следующее:**

а) собственная выгода: угроза возникает в случае, когда человек или **орган организация** действуют в личных интересах. В случае сертификации угрозой беспристрастности является финансовый интерес;

б) анализ собственной деятельности: угроза возникает при анализе **человеком или организацией** собственной работы ~~человеком или органом. Аудит. Выполнение аудита~~ систем менеджмента заказчика, которому орган по сертификации предоставлял ~~консультационные услуги~~ **консультации по системам менеджмента**, может ~~стать угрозой, вытекающей из анализа~~ **привести к анализу** собственной ~~деятельности;~~ **работы:**

с) близкие отношения (или ~~доверительность~~ **доверие**): угроза ~~может возникнуть в случае, если человек или орган находится в очень~~ **возникает при слишком** близких отношениях **с лицом или организацией** или **в том случае, когда аудитор** слишком доверяет другому лицу вместо ~~но нека-свидетельств~~ **того, чтобы искать свидетельства** аудита;

д) запугивание: угроза возникает, когда у человека или органа возникает ощущение, что **ему им** открыто или скрытым образом угрожают,

например, ~~увольнением~~ заменой или ~~жалобой в надзирающую инстанцию~~ сообщением руководству.

4.3 Компетентность

4.3.1 Компетентность персонала, ~~поддерживаемая системой менеджмента~~ органа по сертификации **во всех работах, связанных с процессом сертификации**, необходима для проведения сертификации, заслуживающей ~~доверия~~ доверие.

4.3.2 Также необходимо, чтобы сертификация поддерживалась системой менеджмента органа по сертификации.

4.3.3 Важнейшая задача для руководства органа по сертификации состоит в обеспечении внедрения процесса для установления критериев компетентности персонала, участвующего в проведении аудита и других работах по сертификации, и чтобы компетентность персонала оценивалась согласно данным критериям.

4.4 Ответственность

4.4.1 Ответственность за **достижение соответствия требованиям конкретного стандарта на систему менеджмента и за соответствие требованиям к сертификации** несет ~~организация-заказчик,~~ **сертифицированный** заказчик, а не орган по сертификации.

4.4.2 Орган по сертификации несет ответственность за оценку достаточности объективных свидетельств, на основании которых принимается решение о сертификации. На ~~основе заключения по результатам осно-~~
вании выводов аудита ~~орган по сертификации выносит он~~ **принимает** решение о выдаче сертификата ~~при наличии,~~ **если имеются достаточ-**
ные свидетельства соответствия, или о невыдаче сертификата, если
нет достаточных свидетельств соответствия ~~или невыдаче, если доста-~~
~~точные свидетельства отсутствуют.~~

*Примечание - Любой аудит основан на выборке из всей системы менеджмента **организации**, поэтому ~~сто процентная гарантия~~ **гаран-***
***тия 100 % - ного** соответствия требованиям **невозможна** ~~отсут-~~*
ствует.

4.5 Открытость

4.5.1 Орган по сертификации должен обеспечивать открытый доступ или своевременно раскрывать соответствующую информацию ~~в отношении процесса проведения~~ **о процессе** аудита и сертификации, а также ~~статуса~~ **о статусе** сертификации (например, ~~выдачи, подтверждения, обновления, приостановления~~ **о выдаче, подтверждении** сертификата, ~~расширения, сужения~~ **расширении или сужении** области ~~применения или отмены~~ **действия сертификата, об обновлении, о приостановлении действия или отмене** сертификата) любой организации с целью обеспечения уверенности в ~~полноте~~ **добросовестности** и достоверности сертификации. Открытость — это принцип доступности или раскрытия соответствующей информации.

4.5.2 Для обеспечения или поддержания доверия к сертификации орган по сертификации должен предоставлять ~~соответствующий~~ **необходимый** доступ или раскрывать неконфиденциальную информацию о результатах ~~специальных~~ **конкретных** аудитов (например, аудитов в ответ на жалобы) определенным заинтересованным сторонам.

4.6 Конфиденциальность

Для ~~обеспечения~~ **получения** преимущественного доступа к информации, требуемой ~~органу~~ **органом** по сертификации для адекватной оценки соответствия требованиям, необходимо, чтобы орган по сертификации ~~обеспечивал конфиденциальность частных сведений о заказчике~~ **не раскрывал конфиденциальную информацию.**

4.7 Реагирование на жалобы

Стороны, которые, полагаясь на сертификацию, ожидают, что их жалобы будут рассмотрены, должны быть уверены ~~в том~~, что в случае признания ~~жалоб их~~ обоснованными, ~~они будут соответствующим~~ **орган по сертификации надлежащим** образом ~~учтены~~, **учтет эти жалобы** и ~~будут приложены~~ **приложит** надлежащие усилия для их разрешения. Результативное реагирование на жалобы - важное средство защиты органа по сертификации, его заказчиков и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения. Доверие к деятельности по сертификации обеспечивается в том случае, если проводится соответствующая работа с жалобами.

*Примечание — ~~Требуемый~~ **Правильный** баланс между принципами открытости и конфиденциальности, включая реагирование на жалобы, ~~необходим~~ **необходимо соблюдать** для демонстрации ~~полноты~~ **обоснованности** и достоверности **процесса** всем пользователям сертификации.*

4.8 Подход на основе рисков

Органы по сертификации должны учитывать риски, связанные с проведением компетентной, непротиворечивой и беспристрастной сертификации. Риски могут быть, в частности, связаны с:

- целями аудита;**
- выборкой, применяемой для целей аудита;**
- беспристрастностью;**
- юридическими и другими обязательными требованиями, включая обязательства сторон;**
- проверяемой организацией и условиями деятельности заказчика;**
- влиянием аудита на заказчика и его деятельность;**
- здоровьем и безопасностью членов аудиторской группы;**
- восприятием заинтересованных сторон;**
- недостоверными сообщениями сертифицируемого заказчика;**
- использованием знаков.**

5 Общие требования

5.1 Особенности, связанные с законодательством и договорами

5.1.1 **Правовая Юридическая** ответственность

Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или определенной частью юридического лица, чтобы нести **правовую юридическую** ответственность за все свои действия **во** области сертификации. Правительственный орган по сертификации ~~считается законным лицом~~ **рассматривается как юридическое лицо** вследствие его правительственного статуса.

5.1.2 Договор на ~~сертификацию~~ проведение работ по сертификации

Орган по сертификации должен заключить с **каждым заказчиком** имеющий юридическую силу договор об оказании ~~заказчику~~ услуг по сертификации. ~~Помимо этого~~ **в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Кроме того**, при наличии нескольких офисов у органа по сертификации или нескольких производственных площадок у заказчика, орган по сертификации должен ~~обеспечить наличие~~ **предусмотреть заключение** имеющего юридическую силу договора между ~~органом, проводящим сертификацию и~~ выдающим сертификат, ~~и всеми производственными площадками, входящими в область~~ **органом и заказчиком**, действие которого распространяется на все производственные площадки, подлежащие сертификации.

Примечание — Договор может включать несколько договорных соглашений, связанных между собой посредством ссылок или иным образом.

5.1.3 Ответственность за решения о сертификации

Орган по сертификации должен нести ответственность и ~~сохранять~~ ~~свои~~ **иметь** полномочия ~~относительно своих~~ **для принятия** решений в области сертификации, включая выдачу, **отказ в выдаче**, подтверждение, ~~обновление~~ **возобновление** сертификата, расширение, **или** сужение области ~~сертификации, приостановление~~ **действия сертификата, приостановку** и ~~отмену~~ **прекращение** действия сертификата.

5.2 Управление беспристрастностью

5.2.1 Работы по оценке соответствия должны проводиться беспристрастным образом. Орган по сертификации должен нести ответственность за обеспечение беспристрастности в ходе работ по оценке соответствия, и он не должен допускать коммерческого, финансового или другого давления, компрометирующего его беспристрастность.

5.2.2 Высшее руководство органа по сертификации должно ~~принять~~ **взять** на себя обязательства по обеспечению беспристрастности **в ходе работ по** сертификации систем менеджмента. Орган по сертификации должен ~~сделать публично доступное заявление~~ **иметь политику с заявлением** о том, что ~~он понимает~~, **понимая** важность беспристрастности при ~~проведении~~ **выполнении** работ по сертификации ~~системы~~ **систем** менеджмента, **он** управляет ~~конфликтами~~ **ситуациями, связанными с конфликтом** интересов, и гарантирует объективность своих действий по сертификации ~~системы~~ **систем** менеджмента.

5.2.23 Орган по сертификации должен ~~определять~~ **на постоянной основе идентифицировать, анализировать, оценивать, регулировать, контролировать** и документировать ~~возможные конфликты~~ **риски, связанные с конфликтом** интересов, возникающие при проведении сертификации, включая конфликты, вытекающие из его взаимоотношений. ~~Наличие взаимоотношений необязательно вовлекает орган по сертификации в конфликт интересов. Однако если~~ **Если** взаимоотношения создают угрозу для обеспечения беспристрастности, орган по сертификации должен документально оформить и суметь продемонстрировать, как он устраняет или минимизирует такие угрозы. ~~Данная информация должна быть доступной комитету, указанному в 6.2. Демонстрация, а также задокументировать сведения о любом остающемся риске. Такая демонстрация~~ должна охватывать все выявленные потенциальные источники конфликта интересов как в рамках органа по сертификации, так и в деятельности других лиц, органов или организаций. ~~5.2.3~~ Если взаимоотношения становятся недопустимой угрозой для обеспечения беспристрастности (например, в случае, когда запрос на проведение сертификации поступает от дочерней компании органа по сертификации,

находящейся в полном его владении), сертификация не допускается.

Высшее руководство должно анализировать любой остающийся риск на предмет его допустимости.

Работа по оценке рисков должна включать в себя идентификацию заинтересованных сторон и консультирование с ними по поводу аспектов, оказывающих влияние на обеспечение беспристрастности, включая открытость и восприятие общественностью. Консультирование с заинтересованными сторонами должно быть сбалансированным, не допускающим преобладания интересов одной из сторон.

Примечания

*1 Взаимоотношения, представляющие угрозу для обеспечения беспристрастности органа по сертификации, могут ~~не исходить из прав~~ **быть связаны с правами** собственности, ~~подчиненности, управления, персонала~~ **властными полномочиями, менеджментом, персоналом, совместно используемых ресурсов, финансов, договоров, маркетинга и из** ~~оплаты~~ **используемыми ресурсами, финансированием, контрактами, маркетингом, уплатой** комиссионных с продаж или ~~прочего поощрения~~*

с другим поощрением за привлечение новых заказчиков и ~~п.2.~~ д.

~~Примечание—См. примечание к 5.2.2.~~

2 Заинтересованными сторонами могут быть работники и заказчики органа по сертификации, потребители организаций, системы менеджмента которых проверяют в целях сертификации, представители торгово-промышленных ассоциаций, представители правительственных регулирующих органов и других правительственных учреждений или представители неправительственных организаций, включая организации потребителей.

3 Одним из способов выполнения требования настоящего раздела, касающегося необходимости проведения консультирования, является создание комитета с участием заинтересованных сторон.

5.2.4 Орган по сертификации не должен сертифицировать **какой-либо** другой орган по сертификации ~~систем менеджмента~~ в отношении его деятельности по сертификации систем менеджмента.

~~Примечание — См. примечание к 5.2.2.~~

5.2.5 Орган по сертификации ~~, а также~~ и любая часть того же юридического лица, **а также любое юридическое лицо под организационным управлением органа по сертификации [см. перечисление b) 9.5.1.2 - мажоритарного участия со стороны органа по сертификации а совете директоров другого юридического лица]** не должны предлагать или проводить консультации по системам менеджмента. Это также применимо к той части правительственной структуры, которая ~~опре-~~
~~делена~~ **идентифицирована** как орган по сертификации.

Примечание — Это не исключает возможности обмена информацией (например, объяснение содержания выводов или требований) между органом по сертификации и его заказчиками.

5.2.6 Проведение внутренних аудитов органом по сертификации может представлять серьезную угрозу для обеспечения беспристрастности. Орган по сертификации, ~~а также~~ и любая часть того же юридического лица, **а также любое юридическое лицо под организационным управлением органа по сертификации [см. перечисление b) 9.5.1.2),** не должны предлагать или проводить внутренние аудиты у сертифицированных ~~ими~~ **им** заказчиков. Орган по сертификации не должен сертифицировать систему менеджмента, внутренние аудиты которой он проводил, ~~в течение двух лет~~ **как минимум два года** после завершения внутренних аудитов. Это также применимо к той части правительственной структуры, которая ~~определена~~ **идентифицирована** как орган по сертификации.

5.2.7 ~~Орган по сертификации не должен сертифицировать систему менеджмента, в отношении которой~~ **Если** заказчику ~~была оказана консул-~~
~~тация или проведены внутренние аудиты, если взаимоотношения между~~
~~оказывалась консультативная помощь~~ организацией, ~~оказавшей кон-~~
~~сультации, и -имеющей связи с~~ органом по сертификации ~~представляют~~
~~недопустимую,~~ то это представляет **серьезную** угрозу для обеспечения
беспристрастности ~~последнего~~. Одним из признанных способов **сни-**
жения этой угрозы является установление двухлетнего ~~минимального~~
~~периода~~ моратория на проведение сертификации системы менедж-
мента с момента завершения консультаций ~~по системе менеджмента~~
~~является одним из способов снижения до приемлемого уровня угрозы~~
~~обеспечению непристрастности.~~

~~Примечание 1 — Наличие двухлетнего минимального периода с момен-~~
~~та завершения консультаций по системе менеджмента является одним~~
~~из способов снижения до приемлемого уровня угрозы обеспечению бес-~~
~~пристрастности.~~

~~Примечание 2~~ **Примечание** — См. примечание **1** к 5.2.23.

5.2.8 Орган по сертификации не должен передавать право проведения аудитов ~~организациям, консультирующим~~ **организации, занимающейся консультированием** по ~~системе~~ **системам** менеджмента, поскольку это представляет ~~недопустимую~~ **неприемлемую** угрозу для обеспечения беспристрастности органа по сертификации (см. 7.5). Это ~~правило~~ не распространяется на лиц, привлеченных в качестве аудиторов по договору (см. 7.3).

5.2.9 **Деятельность Услуги** органа по сертификации не ~~должна представляться или должны~~ предлагаться ~~как связанная~~ **на рынке во взаимосвязи с деятельностью услугами** организации, занимающейся консультированием по системам менеджмента. Орган по сертификации должен ~~предпринимать действия по корректированию~~ **принимать меры по устранению** неуместных **ссылок или** заявлений любой **консалтинговой** организации, ~~оказывающей консультации и заявляющей утверждающих~~ или ~~подразумевающих~~ **подразумевающих**, что ~~сертификация~~ **проведение сертификации** будет ~~более простой, легкой, быстрой или более дешевой~~ **проще, легче, быстрее или дешевле** при привлечении ~~этого~~ **данного** органа по сертификации. Орган по сертификации не должен ~~заявлять~~ **делать заявления, утверждающие** или ~~подразумевать~~ **подразумевающие**, что ~~сертификация~~ **выполнение сертификации** будет ~~более простой, легкой, быстрой или менее дорогой~~ **проще, легче, быстрее или дешевле** при привлечении определенной ~~консультирующей~~ **консалтинговой** организации.

5.2.10 Чтобы ~~обеспечить отсутствие конфликта~~ **исключить конфликт** интересов, работники, ~~оказывавшие~~ **оказывающие** консультационные услуги по ~~системе~~ **системам** менеджмента, включая ~~действовавших в пределах управленческих полномочий~~ **сотрудников на руководящих позициях**, не должны привлекаться органом по сертификации к участию в аудите или ~~другой деятельности~~ **других работах** по сертификации ~~конкретного заказчика~~ в течение двух лет после завершения ~~консультаций~~ **консультирования** данного заказчика.

5.2.11 Орган по сертификации должен ~~предпринимать~~ **предпринять** ответные действия в отношении любых угроз для обеспечения беспристрастности, ~~вытекающих из деятельности~~ **возникающих в связи с действиями** других лиц, органов или организаций.

5.2.12 Весь персонал органа по сертификации, как внутренний, так и внешний, или комитеты, которые могут оказывать влияние на ~~деятельность~~ **работы в области** сертификации, должны действовать беспристрастно и не **должны** допускать коммерческого, финансового или другого давления, компрометирующего их беспристрастность.

5.2.13 Органы по сертификации должны требовать от персонала, как внутреннего, так и внешнего, ~~сообщать~~ **предоставлять информацию** о **любых известных им** ситуациях, ~~о которых работники знают и~~ которые могут вовлечь их или орган по сертификации в конфликт интересов. Органы по сертификации должны использовать данную информацию в качестве ~~входных~~ **исходных** данных при определении угроз для обеспечения беспристрастности вследствие деятельности таких работников или организаций, принявших их на работу, и не должны привлекать такой персонал, как внутренний, так и внешний, пока ~~эти~~ работники не ~~продемонстрируют отсутствие~~ **смогут продемонстрировать отсутствия** конфликта интересов.

5.3 ~~Материальная ответственность~~ Обязательства и финансирование

5.3.1 Орган по сертификации должен быть способен продемонстрировать, что он оценивает риски, связанные с его деятельностью по сертификации, и что ~~имеются надлежащие условия~~ он располагает достаточными средствами (например, страхование или наличие резервов) для выполнения обязательств, возникающих в ходе его работ по сертификации в каждой области деятельности и ~~географических зонах, в которых он функционирует~~ географической зоне, в которой он осуществляет свою деятельность.

5.3.2 Орган по сертификации должен оценивать свои ~~финансы~~ финансовые возможности и источники дохода ~~и~~, а также демонстрировать ~~комитету, указанному в 6.2~~, что на начальном этапе и в дальнейшем коммерческое, финансовое или другое давление не ~~поставит~~ могут поставить под угрозу сомнение его беспристрастность.

~~6.2 Комитет по обеспечению беспристрастности~~

6 Требования к структуре

6.1 Организационная структура и высшее руководство

6.1.1 Орган по сертификации должен документировать свою организационную структуру ~~с указанием обязанностей, ответственности, обязанностей, ответственность~~ и ~~полномочий~~ **полномочия** руководства и другого персонала, занимающегося сертификацией, а также **любых** комитетов. Если орган по сертификации является частью юридического лица, его организационная структура должна отражать распределение полномочий и взаимодействие с другими частями этого юридического лица.

~~6.1.2~~ **6.1.2 Структура и управление органа по сертификации должна обеспечивать беспристрастность его деятельности по сертификации.**

6.1.3 Орган по сертификации должен определить высшее руководство (совет, группу лиц или лицо), обладающее всеми полномочиями и несущее

щее полную ответственность за:

- a) разработку политик, ~~относящихся к функционированию органа~~ и **создание процессов и процедур, связанных с его деятельностью;**
- b) ~~надзор за внедрением~~ **контроль выполнения** политик, процессов и процедур;
- c) **обеспечение беспристрастности;**
- d) надзор за финансами органа;
- e) разработку услуг и схем ~~действий~~ по сертификации систем менеджмента;
- f) ~~проведение~~ **выполнение** аудитов и сертификации, а также ~~за~~ реагирование на жалобы;
- g) принятие решений ~~по~~ сертификации;
- h) делегирование полномочий комитетам или лицам для осуществления, если требуется, определенных действий от своего имени;
- i) условия заключаемых договоров;
- j) ~~обеспечение деятельности~~ **выделение необходимых ресурсов для выполнения работ** по сертификации ~~соответствующими ресурсами.~~

6.1.34 Орган по сертификации должен иметь официальные правила ~~не назначения, кругу полномочий~~ **назначения, определения области компетенции** и ~~функционированию любых обеспечения функционирования всех~~ комитетов, вовлеченных в работу по сертификации.

6.2 ~~Комитет по обеспечению беспристрастности~~ **Управление деятельностью по сертификации**

6.2.1 Орган по ~~обеспечению~~ сертификации должен иметь процесс для эффективного управления работами по сертификации, проводимыми представительствами на местах, компаниями, агентами, получателями франшизы и т. д. независимо от их правового статуса, отношения или местонахождения. Орган по сертификации должен рассматривать риски, связанные с выполнением этих работ, в отношении компетентности, состоятельности и беспристрастности органа по сертификации.

~~6.2.1 Структура органа по сертификации должна обеспечивать беспристрастность его деятельности в области сертификации и предоставлять комитету возможность:~~

~~а) принимать участие в разработке политики в отношении беспристрастности деятельности органа по сертификации;~~

~~б) противодействовать любым тенденциям со стороны органа по сертификации по коммерческим или другим соображениям препятствовать последовательному и объективному выполнению работ по сертификации;~~

~~в) давать рекомендации по вопросам, затрагивающим доверие к~~

6.2.2 Орган по сертификации должен рассматривать надлежащий уровень и способ управления деятельностью по сертификации, включая ~~открытость и восприятие общественностью;~~

~~д) проводить по крайней мере ежегодно анализ беспристрастности процессов аудита, сертификации и принятия решений органом по сертификации.~~

~~Другие задачи или обязанности могут быть вменены в обязанности~~

~~комитета с условием, чтобы эти дополнительные задачи или обязанности не препятствовали выполнению его основной роли по обеспечению беспристрастности.~~

~~6.2.2 Состав, направления деятельности, обязанности, полномочия~~
осуществляемые процессы, технические области работ органа, КОМПЕТЕНТНОСТЬ ~~членов, ответственность комитета должны быть официально документированы и утверждены высшим~~ **персонала, каналы управления** ~~руководством органа по сертификации, чтобы обеспечить:~~

~~а) наличие баланса интересов, такого как отсутствие преобладания какого-либо одного интереса (внутренний или внешний персонал органа по сертификации, рассматриваемый как имеющий единый интерес, не должен преобладать в составе комитета);~~

~~б) доступ ко всей информации, необходимой для выполнения функций комитета (см. 5.2.2 и 5.3.2);~~

~~в) если высшее руководство органа по сертификации не следует рекомендациям комитета, комитет должен иметь право предпринять самостоятельное действие (например, информировать органы власти, органы~~

~~по аккредитации, заинтересованные стороны). Предпринимая самостоя-~~
~~тельные действия, комитеты должны учитывать требования к конфиден-~~
~~циальности, изложенные в 8.5, по отношению к заказчику и органу по~~
~~сертификации.~~

~~6.2.3 Хотя комитет не может представлять интересы всех сторон, ор-~~
~~гану по сертификации следует определить и учесть ключевые интересы.~~
~~Такие интересы могут включать в себя интересы следующих сторон: за-~~
~~казчиков органа по сертификации, потребителей — организаций, система~~
~~менеджмента которых была сертифицирована, представителей торгово-~~
~~промышленных ассоциаций, представителей правительственных органов~~
~~управления или других правительственных служб, или представителей~~
~~неправительственных организаций, предоставление отчетности и вы-~~
~~полнение операций на удаленном расстоянии, включая организации~~
~~потребителей управление записями.~~

7 Требования к ресурсам

7.1 Компетентность ~~руководства и~~ персонала

7.1.1 Общие положения

Орган по сертификации должен ~~установить процессы для гарантии того, что персонал обладает необходимыми знаниями~~ **определить порядок получения персоналом необходимых знаний и навыков по ~~видам~~ типам систем менеджмента;** (например, системы экологического менеджмента, системы менеджмента качества, системы менеджмента информационной безопасности), которыми ~~орган~~ он занимается, и географическим зонам, в которых он ~~функционирует~~.

~~Орган по сертификации должен определить требуемый уровень компетентности для каждой технической области (соответствующей конкретной схеме сертификации) и для каждой функции в деятельности по сертификации.~~

~~Орган по сертификации должен установить средства для демонстрации компетентности до выполнения конкретных функций~~ **осуществляет свою деятельность.**

7.1.2 Определение критериев компетентности

Орган по сертификации должен иметь ~~документированный процесс~~ **документированную процедуру** определения критериев компетентности персонала, участвующего в ~~управлении~~ **организации** и проведении аудитов и сертификации. Критерии компетентности должны определяться с учетом требований ~~каждого вида стандартов~~ **стандарта** или технических условий ~~на системы~~ **для каждого типа систем** менеджмента, для каждой технической области и для каждой функции процесса сертификации. ~~Выходом,~~ **выходными данными** такого процесса должны быть ~~документированные~~ **документально оформленные** критерии требуемых знаний и навыков, необходимых для ~~результативного~~ **эффективного** выполнения ~~аудитов~~ **задач аудита** и сертификации с целью достижения запланированных результатов. ~~Знания~~ **В приложении А оговорены знания** и навыки ~~устанавливаются органом,~~ **которые орган** по сертификации ~~для~~ **должен определить для выполнения** конкретных функций ~~в соответствии с приложением А..~~ В случае, ~~когда были установлены дополнительные критерии~~ **установления дополнительных критериев**

компетентности для ~~конкретной~~ той или иной схемы сертификации (например, в ИСО/МЭК 17021*2. ИСО/МЭК 17021-3 или ИСО/ТУ 22003-[7] ~~для систем менеджмента безопасности пищевых продуктов~~),) должны применяться эти критерии.

Примечание — Термин "техническая область" может применяться по-разному в зависимости от рассматриваемого стандарта на системы менеджмента. ~~Для~~ **Что касается** любой системы менеджмента-~~данный~~, **этот** термин относится к продукции и процессам с ~~точки зрения~~ **учетом** области применения стандарта на системы менеджмента. Техническая область может быть определена конкретной схемой сертификации (например, ИСО/ТУ 22003-[7]) или может быть установлена органом по сертификации. ~~Ниже приведены примеры применения термина "техническая область"~~ **Этот термин применяют, чтобы охватить ряд других терминов, таких как "области", "категории", "сектора" и т. д., которые традиционно используют для различных видов типов систем менеджмента:**

~~— для стандарта на системы менеджмента качества термин "техническая область" относится к процессам, требуемым для удовлетворения ожиданий потребителей и выполнения действующих законодательных и нормативных~~

~~требований к продукции и услугам организации;~~

~~— для стандарта на системы экологического менеджмента термин "техническая область" относится к видам деятельности, продукции и услуг, связанных с экологическими аспектами, которые оказывают влияние на воздух, воду, землю, природные ресурсы, флору, фауну и людей;~~

~~— для стандарта на системы менеджмента безопасности цепочки поставок термин "техническая область" относится к процессам, которые могут представлять угрозу безопасности поставок, таким как транспортировка, хранение и информационное обеспечение;~~

~~— для стандарта на системы менеджмента информационной безопасности термин "техническая область" относится, в частности, к категориям технологий информационной безопасности и практическим методам, информационно-коммуникационной технологии и деловой деятельности, связанным с выбором адекватных и пропорциональных средств управления безопасностью, защищающих информационные ресурсы.~~

7.1.3 Процессы ~~оценки~~ оценивания

Орган по сертификации должен иметь документированные процессы для ~~первоначальной оценки~~ **первоначального оценивания** компетентности и ~~постоянного мониторинга~~ **осуществлять постоянный мониторинг** компетентности и **результативности** деятельности **всего** персонала, участвующего в ~~управлении~~ **организации** и проведении аудитов и сертификации, с использованием установленных критериев компетентности. Орган по сертификации должен демонстрировать результативность своих методов ~~оценки. Выходом~~ **оценивания. Выход** этих процессов ~~должно~~ **должен** быть ~~выявление~~ **связан с выявлением** персонала, который продемонстрировал уровень компетентности, требуемый для выполнения различных функций аудита и процесса сертификации. **Компетентность сотрудника должна быть подтверждена до того, как на него будет возложена ответственность за надлежащее исполнение работ, проводимых органом по сертификации.**

Примечания—~~Возможные методы оценки~~

1 В приложении В описан ряд методов оценивания, которые ~~могут использоваться~~допускается использовать для оценивания ~~знаний~~компетенности.

2 В приложении С приведен пример последовательности операций для определения и ~~навыков, приведены в приложении В~~поддержания компетенности.

7.1.4 Дополнительные требования

~~7.1.4.1 При определении требований к компетентности своего персонала, осуществляющего сертификацию, орган по сертификации должен учитывать функции руководства и административного персонала, а также тех, кто непосредственно проводит аудит и работы по сертификации.~~

~~7.1.4.2~~ Орган по сертификации должен иметь возможность обратиться ~~за соответствующей технической экспертизой~~ **к соответствующим техническим специалистам** для получения рекомендаций по вопросам, имеющим непосредственное отношение к сертификации, ~~с точки зрения технических областей, типов~~ **применительно к техническим областям, типам** систем менеджмента и ~~географических зон~~ **географическим зонам**, в которых ~~действует~~ **работает** орган по сертификации. Такие рекомендации могут быть получены либо со стороны, либо от персонала органа по сертификации.

7.2 Персонал, участвующий в ~~деятельности~~ работах по сертификации

7.2.1 ~~В состав персонала органа~~ **Орган** по сертификации ~~должны входить специалисты, обладающие~~ должен иметь в своем штате персонал, **обладающий** достаточной компетентностью для ~~управления различными по типу и объему программами~~ **осуществления различных программ** аудита и выполнения других работ по сертификации.

7.2.2 Орган по сертификации должен **иметь возможность** привлекать к работе по сертификации достаточное число аудиторов, включая руководителей аудиторских групп и технических экспертов, для охвата всей ~~области~~ **сферы** своей деятельности и выполнения **всего** объема работ по аудиту.

7.2.3 Орган по сертификации должен четко разъяснять каждому ~~сотруднику~~ **работнику** его обязанности, ~~ответственность~~ **область ответственности** и полномочия.

7.2.4 Орган по сертификации должен установить процессы отбора, подготовки, официального наделения полномочиями аудиторов, а также отбора технических экспертов, привлекаемых к работам по сертификации. ~~Первоначальная оценка~~ **Первоначальное оценивание** уровня компетентности аудитора ~~должна~~ **должно** охватывать ~~способность его умение~~ **применять** требуемые знания и навыки при проведении аудитов, ~~что определяется компетентным оценщиком, наблюдающим:~~ **такое оценивание должен проводить компетентный оценщик, наблюдающий за аудитором, проводящим аудит тем, как аудитор проводит проверку.**

*Примечание — В ходе вышеуказанного процесса отбора и подготовки ~~могут приниматься~~ **принимают** во внимание требуемые ~~личные~~ **личностные** характеристики. Это показатели, влияющие на способность ~~человека~~ **сотрудника** выполнять конкретные функции. Поэтому знания, касающиеся ~~личных качеств~~ **личностных характеристик** сотрудников, позволяют органу по сертификации воспользоваться их сильными сторонами и свести к минимуму влияние их слабых сторон. Требуемые ~~личные качества, которые важны~~ **личностные характеристики, имеющие важное значение** для персонала, участвующего в **работах по** сертификации, рассмотрены в приложении D.*

7.2.5 Орган по сертификации должен ~~установить процесс для~~ **обеспечить наличие процесса** достижения и демонстрации результативного проведения аудита, включая привлечение аудиторов и руководителей аудиторских групп, обладающих как общими **знаниями и** навыками ~~и знаниями~~ в области аудита, так и навыками и знаниями, необходимыми для проведения аудита в конкретных технических областях.

7.2.6 Орган по сертификации должен ~~обеспечить~~ **предусмотреть**, чтобы аудиторы (и ~~при необходимости~~ **когда необходимо**, технические эксперты) были осведомлены о процессе проведения аудита, требованиях к сертификации и других **необходимых** требованиях, ~~относящихся к сертификации~~. Орган по сертификации должен ~~предоставить~~ **предоставлять** аудиторам и техническим экспертам доступ к действующим документированным процедурам, содержащим инструкции по проведению аудита и всю ~~другую~~ **необходимую** информацию, ~~относящуюся к деятельности не~~ **в области** сертификации.

7.2.7 Орган по сертификации должен ~~привлекать аудиторов и технических экспертов для выполнения только той деятельности по сертификации, в которой они продемонстрировали свою компетентность.~~

~~Примечание Назначение аудиторов и технических экспертов в группы для проведения конкретных аудитов проводят в соответствии с 9.1.3.~~

~~7.2.8 Орган по сертификации должен~~ выявлять потребности в обучении и предлагать или делать доступной ~~соответствующую~~ **специальную** подготовку, чтобы гарантировать, что **его** аудиторы, технические эксперты и другой персонал, ~~вовлеченный~~ **участвующий** в ~~деятельность~~ **работах** по сертификации, компетентны в пределах выполняемых ими функций.

7.2.**98** Группа или лицо, принимающие решение о выдаче, **отказе в выдаче**, подтверждении, ~~обновлении~~ **возобновлении**, приостановлении действия **или отмене** сертификата, расширении, **или** сужении области сертификации ~~или отмене сертификата,~~, должны знать положения при-

меняемого стандарта; **и** требования к сертификации и ~~должны продемонстрировать~~ **подтвердить свою компетентность** в ~~оценке~~ **области оценки результатов** процессов аудита ~~и соответствующих рекомендаций,~~ **включая соответствующие рекомендации** аудиторской группы.

7.2.109 Орган по сертификации должен ~~обеспечить~~ **обеспечивать** надежную работу всего персонала, ~~вовлеченного в деятельность~~ **участвующего в работах** по аудиту и сертификации. Должны быть разработаны документированные процедуры и критерии для мониторинга ~~и измерения~~ **компетентности и** характеристик деятельности ~~всех задействованных работников~~ **всего участвующего в работах персонала**, основанные на частоте их привлечения к работам и уровне риска, связанного с их действиями. В ~~особенности~~ **частности**, орган по сертификации должен проводить анализ **и регистрацию** компетентности своих работников в ~~рамках выполняемых~~ **связи с выполняемыми** ими ~~работ~~ **работами** с целью определения потребностей в обучении.

7.2.110 Орган по сертификации должен осуществлять постоянный контроль работы каждого аудитора, рассматривая каждый тип систем менеджмента, в области которых аудитор считается компетентным. Документированные процедуры мониторинга деятельности аудиторов должны включать в себя **комбинацию** наблюдения ~~за работой~~ и **оценивание работы аудитора** на месте ~~(т.е. непосредственно на территории заказчика)~~, анализ отчетов по результатам аудита, ~~учет сигналов обратной связи~~ и **информации** от заказчиков или **ответной реакции** рынка ~~и должны быть основаны на документированных требованиях. Данный.~~ Такой мониторинг должен быть разработан таким образом, чтобы ~~минимизировать~~ **свести к минимуму** вмешательство в нормальное протекание ~~процесса~~ **процессов** сертификации, особенно с точки зрения заказчика.

7.2.111 Орган по сертификации должен периодически проводить наблюдение за работой каждого аудитора на **рабочем** месте. ~~Частота~~ **Периодичность** наблюдений на месте должна ~~обосновываться~~ **быть обоснована** необходимостью, определяемой на основании ~~всей имею-~~

~~щейся информации~~ **всех имеющихся данных** по мониторингу.

7.3 Привлечение внешних аудиторов и **внешних** технических экспертов

Орган по сертификации должен требовать от внешних аудиторов и **внешних** технических экспертов заключения письменного соглашения с обязательствами по соблюдению ~~применимой политики~~ **применяемых политик** и процедур, установленных органом по сертификации. Соглашение должно ~~предусматривать аспекты, связанные с конфиденциальностью и отсутствием коммерческого~~ **касаться вопросов соблюдения конфиденциальности и других интересов беспристрастности**, а также требовать от внешних аудиторов и технических экспертов уведомления **органа по сертификации** о любых существующих или имевшихся ранее ~~связей~~ **связях** с **любой** организацией, для проведения аудита в которой они могут быть назначены.

*Примечание — Привлечение отдельных аудиторов и технических экспертов ~~по~~ **таким договорам в соответствии с такими соглашениями** не является привлечением исполнителей (**считается** аутсорсингом), как это описано в 7.5.*

7.4 ~~Записи о персонале~~ Кадровый учет

Орган по сертификации должен ~~поддерживать в актуализированном состоянии~~ **вести актуализированные** записи о работниках, включая ~~их~~ **квалификацию, обучение, опыт работы, принадлежность к различным** ~~необходимые~~ **данные о квалификации, подготовке, опыте, принадлежности к другим организациям, профессиональный статус, компетентность профессиональном статусе** и ~~информацию о любых консультационных услугах, которые могли быть оказаны. Данное требование относится также~~ **компетентности. Помимо сотрудников, выполняющих работы по сертификации, эти требования относятся к руководящему и административному персоналу** ~~помимо персонала, непосредственно выполняющего работы по сертификации.~~

7.5 Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)

7.5.1 Орган по сертификации должен **разработать иметь** процесс, ~~в котором должны быть установлены~~ **устанавливающий** условия **аутсорсинга** ~~(для выполнения части~~ **привлечения сторонних организаций (на основе субподряда, когда часть** работ по сертификации **выполняется** другой организацией ~~на условиях субподряда~~ от имени органа по сертификации). Орган по сертификации должен ~~соответствующим образом документально оформить~~ **заключать** юридически **значимое действительное** соглашение, ~~предусматривающее организацию~~ **касающееся организации данной** деятельности, **с каждым органом, оказывающим подобного рода услуги,** в том числе в отношении соблюдения конфиденциальности и отсутствия конфликта интересов ~~с каждым органом, оказывающим аутсорсинговые услуги.~~

Примечания

~~1 Данное положение относится также к привлечению сторонних органов по сертификации. Привлечение на договорной основе аудиторов и технических экспертов описано в 7.3.~~

~~2 В настоящем стандарте термины "аутсорсинг" и "выполнение работ на усло-~~

~~виях субподряда" являются синонимами.~~

7.5.2 ~~Сторонние~~ **Привлекаемые сторонние** организации не имеют права принимать решения о выдаче, **отказе в выдаче**, подтверждении, ~~обновлении~~ **возобновлении**, приостановлении действия **или отмене** сертификата, **а также о** расширении, **или** сужении области сертификации ~~или отмене сертификата.~~

7.5.3 Орган по сертификации должен:

а) нести ~~полную~~ ответственность за работу, переданную ~~на аутсорсинг~~; **другим организациям на условиях аутсорсинга:**

б) ~~обеспечивать, чтобы орган, предоставляющий~~ **убедиться в том, что организация, оказывающая** услуги ~~но аутсорсингу на условиях аутсорсинга~~, и привлеченные ~~им~~ **ею** лица ~~соответствовали~~ **соответствуют** требованиям органа по сертификации и ~~выполняли~~ **выполняют** положения настоящего стандарта, в том числе в отношении компетентности, беспристрастности и конфиденциальности;

с) ~~обеспечивать, чтобы орган, предоставляющий~~ **убедиться в том, что организация, предоставляющая** услуги ~~но аутсорсингу на услови-~~

ях аутсорсинга, и привлеченные ~~им~~ **ею** лица не ~~были~~ связаны непосредственно или через другого ~~нанимателя~~ **работодателя** с проверяемой организацией таким образом, чтобы это могло повлиять на их беспристрастность.

7.5.4 Орган по сертификации должен ~~установить документирован-~~
~~ные~~ **иметь** процедуры по ~~оценке квалификации~~ **одобрению** и ~~монито-~~
~~ринга~~ **мониторингу** всех ~~органов~~ **организаций**, оказывающих услуги **на**
условиях аутсорсинга, **которые привлекаются** для ~~выполнения дея-~~
~~тельности~~ **работ** по сертификации, и ~~обеспечить, чтобы записи~~ **обеспе-**
чивать ведение записей о компетентности **всех лиц, участвующих в**
работах по сертификации.

Примечания

*1 Применительно к 7.5.1—7.5.4 привлечение органом по сертификации на догово-
ворной основе отдельных лиц или работников другой организации к выполняемым
им работам по сертификации в качестве аудиторов ~~и~~ или технических экспертов
~~поддерживались в рабочем состоянии~~ не считается аутсорсингом (7.3).*

*2 Применительно к 7.5.1—7.5.4 термины «аутсорсинг» и «выполнение работ по
субподрядам» являются синонимами.*

8 Требования к информации

~~8.1 Информация, находящаяся в открытом доступе~~

8.1 Общедоступная информация

8.1.1 Орган по сертификации должен ~~поддерживать~~ **обеспечивать** ведение (используя печатные, электронные или другие средства) и **делать** ~~общественно доступной или предоставлять по запросу~~ общедоступной во всех географических зонах, в которых данный орган работает, информацию, ~~описывающую его процессы:~~

а) о процессах аудита ~~и~~;

б) о процессах, связанных с принятием решения о сертификации, ~~связанные с выдачей, подтверждением, обновлением, приостановлением сертификата, расширением, сужением области сертификации~~ **включающих** выдачу, отказ в выдаче, подтверждение, возобновление, приостановление действия или ~~отменой~~ отмену сертификата, а также ~~информацию о работах по~~ **расширение или сужение области** сертификации, ~~видах~~;

- с) о типах систем менеджмента ~~и географических зонах, в пределах,~~ проверяемых органом, и применяемых схемах сертификации;
- д) о праве использовать название органа по сертификации и сертификационный знак или логотип;
- е) о процессах работы с запросами на получение информации, жалобами и апелляциями.
- ф) о политике в области обеспечения беспристрастности.

8.1.2 По запросу от любой заинтересованной стороны орган по сертификации должен предоставить информацию:

а) о регионах, в которых данный орган осуществляет свою деятельность-:

б) о статусе выданных сертификатов:

с) о названии и адресе (город и страна) сертифицированного заказчика, нормативном документе, области применения выданного сертификата.

8.1.3 ~~8.1.2~~ Информация, предоставляемая органом по сертификации тому или иному заказчику или поставляемая на рынок, в том числе реклама, должка быть точной и не должна вводить в заблуждение.

~~8.1.3 Орган по сертификации должен обеспечить свободный доступ к информации о выданных, приостановленных или отмененных сертификатах.~~

~~8.1.4 По запросу любой стороны орган по сертификации должен предоставить возможность для подтверждения законности проведенной сертификации.~~

Примечания

~~1 Если общий объем информации содержится в нескольких источниках (например, в бумажном или электронном виде), может быть внедрена система обеспечения прослеживаемости и отсутствия двусмысленности между источниками (например, уникальная система нумерации или гиперссылки в сети Интернет).~~

~~2~~**1** В исключительных случаях доступ к определенной информации может быть ограничен по просьбе заказчика (например, по соображениям безопасности).

2 Орган по сертификации может также и при отсутствии запросов сделать общедоступной информацию, указанную в 8.1.2. любым предпочтительным для него способом, например, на своем сайте в Интернете.

8.2 Сертификационные документы

8.2.1 Орган по сертификации должен ~~выдать~~ **выдавать** сертификационные документы сертифицированному ~~клиенту~~ **заказчику** любым ~~выбранным им~~ **предпочтительным для него** способом.

~~8.2.2 Дата вступления в силу сертификационного документа (сертификата соответствия) не должна быть более ранней, чем дата принятия решения о сертификации.~~

~~8.2.3~~ **8.2.2 В сертификационном документе должно быть определено**
Сертификационный документ (документы) должен (должны) содержать следующее:

а) наименование и географическое местоположение каждого заказчика, система менеджмента которого была сертифицирована (или географическое местоположение **его** главного офиса и **всех** производственных площадок, входящих в область сертификации организации ~~со многими~~ **несколькими** производственными площадками);):

б) ~~даты~~ **дату** выдачи ~~сертификата~~, расширения **или сужения** области ~~или обновления~~ **применения, возобновления** действия сертификата;

которая не должна предшествовать дате принятия решения о сертификации. ~~8.2.2 Дата вступления в силу сертификационного документа (сертификата соответствия) не должна быть более ранней, чем дата принятия решения о сертификации.~~

Примечание — Орган по сертификации может по истечении срока действия сертификата сохранять указанную в сертификате первоначальную дату выдачи при условии, что:

- *даты начала и окончания текущего цикла сертификации четко обозначены;*
- *дата окончания заключительного цикла сертификации указана наряду с датой ресертификационного аудита;*

с) срок действия сертификата или ~~дата~~ **дату** проведения ресертификации; в соответствии с циклом ~~прохождения~~ ресертификации;

d) ~~уникальный~~ **единый** идентификационный номер;

e) обозначение стандарта и/или другого нормативного документа, включая **указание статуса издания (например, номер действующей выпуска** и/или ~~пересмотренной версии,~~ **дата пересмотра)**, используемого ~~для~~ **в ходе** аудита сертифицированного заказчика;

f) область сертификации ~~в отношении,~~ **касающаяся вида работ,** про-

дукции ~~(включая услуги), процесса и т.д., относящихся к~~ и услуг **относительно** каждой производственной ~~площадке;~~ **площадки:**

g) наименование, адрес и **сертификационный** знак органа по сертификации; ~~другие знаки (например, символ аккредитации) могут использоваться способом, не вводящим,~~ **логотип заказчика)** **допускается использовать таким образом, чтобы не вводить** в заблуждение или не ~~допускающим неопределенное толкование~~ **допускать неоднозначного толкования;**

h) любая **другая** 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 **отличия** от устаревших **документов.**

~~8.3 Реестр сертифицированных заказчиков~~

~~Орган по сертификации должен поддерживать в рабочем состоянии и предоставлять свободный или по запросу доступ с использованием любых средств, которые он выберет, к реестру действующих сертификатов. В реестре, как минимум, должно приводиться наименование, соответствующий нормативный документ, область сертификации и географическое местоположение (например, город и страна) каждого сертифицированного заказчика (или географическое положение главного офиса и каждой производственной площадки при сертификации организации со многими производственными площадками).~~

~~Примечание—Реестр остается в единоличной собственности органа по сертификации.~~

8.4 8.3 Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия

8.43.1 Орган по сертификации должен ~~установить политику~~ **выработать правила** управления **любыми** знаками соответствия ~~; разрешенными~~ **систем менеджмента, разрешенных** для использования сертифицированными заказчиками. Среди прочего должна обеспечиваться их прослеживаемость со стороны органа по сертификации. В знаке или **в** ~~ею~~ сопроводительном тексте не должно быть неоднозначности относительно предмета сертификации и органа по сертификации, выдавшего сертификат. Данный знак не ~~должен использоваться~~ **допускается использовать** на продукции или ее упаковке, которую видит потребитель, или любым другим ~~путем, который~~ **способом, если он** может ~~интерпретироваться~~ **ошибочно истолковываться** как ~~обозначение соответствия~~ **указание на соответствие** продукции.

*Примечание ~~— Требования —~~ ИСО/МЭК 17030 содержит требования к ~~использованию~~ **истолкованию** знаков соответствия ~~третьей стороны~~ **приводятся в ИСО/МЭК 17030 [5]. третьих сторон.***

8.43.2 Орган по сертификации не должен ~~допускать использования своих знаков~~ разрешать, чтобы сертифицированные заказчики использовали его знаки соответствия в отчетах о лабораторных испытаниях, ~~отчетах по калибровке или инспекциях, поскольку в данном случае такие отчеты считаются продукцией~~ протоколах калибровки или инспекционного контроля или в своих сертификатах.

8.3.3 Орган по сертификации должен выработать правила, регулирующие использование любых заявлений на упаковке продукции или в сопроводительной информации о том, что сертифицированный заказчик имеет сертифицированную систему менеджмента. Упаковкой продукта считается то, что можно снять без нарушения целостности продукта или без его повреждения. Сопроводительной информацией принято считать то, что можно использовать в отдельности или легко отделить. Этикетки или заводские таблички с основными характеристиками изделия считают частью продукта. Такое заявление не должно подразумевать, что продукт, процесс или услуга таким образом сертифицированы. Заявление должно содержать ссылку:

- на идентификацию (фабричная марка или наименование) сертифицированного заказчика:**
- тип системы менеджмента (например, менеджмент качества, экологический менеджмент) и применяемый стандарт:**
- орган по сертификации, выдавший сертификат.**

~~8.4.3~~**8.3.4** Орган по сертификации должен ~~требовать, чтобы организа-~~
~~ция-заказчик:~~ **на основе юридически действительных соглашений**
требовать, чтобы сертифицированный заказчик:

а) ~~выполняла~~ **выполнял** требования органа по сертификации при
ссылках на свой ~~сертифицированный~~ статус **сертификации** в средствах
массовой информации, таких как ~~сеть~~ Интернет, брошюры, реклама или
другие ~~документы~~ **материалы;**

б) не ~~делала и делал~~ или не ~~допускала~~ **допускал** никаких вводящих в
заблуждение ~~высказываний~~ **заявлений** относительно ~~своего сертификата~~
своей сертификации;

с) не ~~использовала и не допускала использования сертификата~~ **ис-**
пользовал или ~~любой~~ **не разрешал использовать документ о серти-**
фикации или какую-либо его ~~части~~ **часть** каким-либо образом, вводя-
щим в заблуждение;

д) при приостановлении или отмене действия сертификата ~~перестала~~
прекращал ссылаться на него в рекламных целях, как ~~это установлено~~

предписано органом по сертификации (~~см. 9.6.3 и 9.6.65~~);

е) ~~внесла~~ **вносил** коррективы ~~в рекламу~~ **во все рекламные материалы** при сужении области ~~применения сертификата~~ **сертификации**;

ф) не ~~допускала, чтобы ссылки~~ **допускал использования ссылок** на ~~ее сертификат на систему~~ **сертификацию своей системы** менеджмента ~~использовались~~ каким-либо образом, позволяющим предположить, что орган по сертификации сертифицировал продукцию (включая услугу) или процесс;

г) не ~~подразумевала~~ **давал понять**, что действие сертификата распространяется и на деятельность, не охваченную областью сертификации;

h) не ~~использовала~~ **использовал** свой сертификат таким образом, ~~который~~ **что это** может негативно сказаться на репутации органа по сертификации и/или системы сертификации и привести к потере доверия общественности.

8.4.43.5 Орган по сертификации должен надлежащим образом осуществлять контроль за правом владения и предпринимать соответствующие действия в ответ на некорректные ссылки на статус сертификации или вводящее в заблуждение использование сертификационных документов, знаков соответствия или отчетов по результатам аудита.

Примечание —~~Данные~~— Такие действия могут включать в себя требования ~~по~~к внесению исправлений и проведению ~~коррекций и~~корректирующих действий, приостановление, отмену действия ~~сертификата~~ сертификации, публикацию информации о ~~нарушении~~ нарушениях и, ~~при необходимости~~. если это необходимо, предъявление судебного иска.

8.4 Конфиденциальность

8.4.1 Орган по сертификации должен ~~иметь политику и условия, отвечающие законодательству, для обеспечения конфиденциальности информации~~ **на основе юридически действительных соглашений нести ответственность за управление всей информацией**, полученной или ~~созданной~~ **сформированной** в ходе ~~его деятельности~~ **выполнения работ** по сертификации; на всех уровнях ~~его~~ **своей** структуры, включая комитеты и внешние органы или лиц, действующих от его имени.

8.4.2 Орган по сертификации должен заблаговременно уведомить заказчика о том, какую информацию он предполагает сделать ~~публичной~~ **общедоступной**. Любая другая информация, кроме той, которая ~~делается общедоступной самим~~ **была предана огласке** заказчиком, должна рассматриваться как конфиденциальная.

8.54.3 За исключением тех случаев, которые описаны в настоящем стандарте и регулируются его требованиями, информация о конкретном **сертифицированном** заказчике или частном лице не должна раскрываться третьей стороне без получения письменного согласия **заказчика** ~~или частного лица. Если закон требует от органа по сертификации раскрытия конфиденциальной информации третьей стороне, то заказчик или частное лицо должны быть заблаговременно уведомлены о раскрытии информации, если иное не предусмотрено законом~~**данного заказчика или частного лица.**

8.4.4 В тех случаях, когда орган по сертификации должен в соответствии с законами предоставить конфиденциальную информацию третьей стороне, заказчик или частное лицо должны быть заранее извещены о предоставлении информации за исключением случаев, оговоренных в законодательстве.

8.4.5.4 Информация о заказчике, полученная ~~из других источников~~ **не от самого заказчика** (например, **от предъявителя** жалобы, ~~информация~~ от ~~надзорных~~ **регулятивных** органов), должна рассматриваться как

конфиденциальная в соответствии с политикой органа по сертификации.

8.5.54.6 Персонал, включая членов любого комитета, ~~подрядчики~~ **подрядные организации**, персонал внешних органов или ~~лица, действующие~~ **лиц, действующих** от имени ~~органа~~ **органов** по сертификации, должен сохранять конфиденциальность всей информации, полученной или ~~созданной~~ **сформированной** данным органом **по сертификации** в ходе его деятельности по сертификации, **за исключением тех случаев, которые регулируются требованиями законодательства.**

8.5.64.7 Орган по сертификации должен иметь ~~и не использовать~~ **процедуры и, где это применимо, оборудование и средства, обеспечивающие** ~~безопасность хранения~~ **безопасное обращение с** конфиденциальной ~~информации (например, документов, записей).~~ **информацией.**

~~8.5.7 Если конфиденциальная информация предоставляется другим органам (например, органу по аккредитации, группе соглашений в схеме взаимной оценки), орган по сертификации должен уведомить об этом заказчика.~~

8.68.5 Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками

8.65.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях

Орган по сертификации должен ~~для своих заказчиков~~ предоставлять ~~и обновлять~~ заказчикам следующую актуализированную информацию:

- а) подробное описание ~~деятельности работ~~ по сертификации ~~в на~~ начальном и последующем ~~периодах этапах~~, включая подачу заявки, ~~первичный аудит, инспекционный контроль~~ первоначальные аудиты, надзорные аудиты, а также ~~процессы о порядке~~ выдачи, ~~отказа в вы-~~даче, подтверждения, ~~приостановления действия~~ сертификата, ~~сужения,~~ расширения ~~или сужения~~ области сертификации, ~~возобновления, при-~~остановления ~~или~~ отмены действия сертификата ~~и ресертификации;~~
- б) нормативные требования к сертификации;
- с) информацию о стоимости подачи заявки, ~~первичной~~ первоначаль-
ной и последующей сертификации;

d) ~~следующие~~ требования органа по сертификации к ~~будущим~~ заказчикам, **а именно:**

1) ~~о соответствии~~ **отвечать сертификационным** требованиям ~~к сертификации~~;

2) ~~о выполнении всех условий, необходимых~~ **принимать все необходимые меры** для проведения аудитов, включая предоставление **экзаменационной** документации ~~для проверки~~ и доступ ко всем процессам и участкам, записям и персоналу для проведения **первичной первоначальной** сертификации, ~~инспекционного контроля и~~ **надзорного аудита**, ресертификации, **и** анализа жалоб;

3) ~~об обеспечении~~, **обеспечивать** при необходимости, ~~присутствия~~ **присутствие** наблюдателей (например, аудиторов по аккредитации или аудиторов-стажеров);).

е) документы, в которых описаны права и обязанности сертифицированных заказчиков, включая требования о том, что ~~при любых видах обмена информацией~~ **в рамках любого информационного взаимодействия** ссылки на ~~сертифицированный~~ **свой статус сертификации** долж-

ны ~~осуществляться согласно~~ **соответствовать требованиям 8.43;**

f) информацию о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций.

8.65.2 Информирование Уведомление об изменениях со стороны органа по сертификации

Орган по сертификации должен своевременно уведомлять сертифицированных заказчиков ~~обо всех~~ **о любых** изменениях своих требований к сертификации, ~~а также убедиться.~~ **Орган по сертификации должен проверить,** что каждый сертифицированный заказчик ~~соответствует новым требованиям~~ **соблюдает новые требования.**

~~Примечание — Для обеспечения выполнения указанных требований они должны быть включены в условия договора с сертифицированным заказчиком. Модель лицензионного соглашения* о применении сертификата, включая аспекты, связанные с уведомлением об изменениях, насколько это применимо, приведена в приложении Е Руководства ИСО/МЭК 28:2004 [6].~~

8.65.3 Уведомление об изменениях со стороны заказчика

Орган по сертификации должен **установить** **принимать** юридически **значимые обоснованные** меры для обеспечения того, чтобы сертифицированный заказчик **немедленно незамедлительно** информировал орган по сертификации обо всех вопросах, которые могут **оказывать влияние повлиять** на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям стандарта, на соответствие которому проводилась сертификация. **Данное требование** Это относится, **в частности,** к изменениям, **связанным, например, со следующими случаями касающимся:**

а) **юридическим, коммерческим, организационным статусом юридического, коммерческого, организационного статуса** или **формой** прав собственности;

б) **организацией организации** и **управлением руководства** (например, **с ключевым управленческим персоналом, лицами, принимающими основного управленческого персонала, лиц, принимающих** решения, или **техническими специалистами технических специалистов**);

с) ~~контактным адресом и месторасположением;~~ **контактного адреса и местоположения производственных площадок;**

d) ~~областью~~ **области** деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;

e) ~~важными изменениями~~ **важных изменений** в системе менеджмента ~~или~~ **и** процессах.

Примечание — Модель лицензионного соглашения о применении сертификата, включая аспекты, связанные с уведомлением об изменениях, насколько это применимо, приведена в приложении Е Руководства ИСО/МЭК 28:2004 [6].*

При необходимости орган по сертификации должен предпринимать надлежащие меры.

9 Требования к процессу

9.1 Действия перед сертификацией

~~9.2.1~~ 9.1.1 Подача заявки

Орган по сертификации должен затребовать у уполномоченного представителя организации, подавшей заявку, ~~предоставление~~ **предоставления** необходимой информации, чтобы установить:

- a) ~~планируемую~~ **предполагаемую** область сертификации;
- b) ~~е) основные характеристики организации,~~ **сведения о** подавшей заявку **организации, требуемые согласно схеме сертификации**, включая ~~ее наименование и физический(е)-адрес (а), важнейшие аспекты адреса)~~ **расположения ее процессов производственных площадок, ее процессы и операций, а также соответствующие операции, людские и технические ресурсы, функции, связи в рамках организационной структуры и любые другие имеющие значение юридические обязательства,** ~~вытекающие из законодательства; сведения общего характера, относящиеся к заявленной области сертификации и касающиеся организации, подавшей заявку, ее деятельности, человеческих и технических~~

~~ресурсов, функций и отношений в рамках корпорации, при наличии таковой;~~

~~д) с) сведения обо всех об аутсорсинговых процессах, влияющих~~
используемых организацией и способных оказать влияние на соответствие требованиям, ~~которые переданы организацией для выполнения~~
~~сторонним организациям;:~~

~~е) d)~~ стандарты или другие требования, ~~но на соответствие~~ которым ~~организация,~~ подавшая заявку, **организация** намерена сертифицироваться;

~~f) e)~~ информацию относительно ~~полученных консультаций~~ **использования консультативных услуг** по системе менеджмента, **подлежащей сертификации.**

9.1.2.2 Анализ заявки

9.1.2.2.1 До проведения аудита орган по сертификации должен проанализировать заявку и дополнительную информацию, имеющую отношение к сертификации, ~~с целью чтобы~~ удостовериться в ~~следующих фактах~~ **том, что:**

а) информация об организации, подавшей заявку, и ее системе менеджмента является достаточной для проведения аудита;:

б) ~~требования к сертификации были четко определены, документированы и предоставлены организации, подавшей заявку;~~ любые известные ~~разногласия~~ **различия** в понимании требований между органом по сертификации и **подавшей заявку** организацией, ~~подавшей заявку,~~ были ~~устранены;~~ **урегулированы:**

~~в)с)~~ орган по сертификации обладает компетентностью и возможностями для ~~осуществления деятельности~~ **выполнения работ** по сертификации;:

~~е)д)~~ ~~были~~ приняты во внимание ~~желаемая~~ **предполагаемая** область сертификации, место(а) осуществления деятельности ~~организации,~~ ~~подавшей заявку,~~ ~~период времени,~~ ~~необходимый~~ **организации, время, необходимое** для проведения аудита, и любые другие ~~аспекты, влияющие~~ **обстоятельства, оказывающие влияние** на ~~деятельность~~ **работы**

по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы **для обеспечения** беспристрастности; и т. д.);

~~г) записи об обосновании принятия решения о проведении аудита поддерживаются в рабочем состоянии.~~

9.1.2.2.2 После анализа заявки орган по сертификации должен либо принять, либо отклонить заявку на проведение сертификации. ~~В том случае, когда~~ **Если** орган ~~по~~ сертификации отклоняет заявку в результате ее анализа, – причины отклонения заявки должны быть документированы и разъяснены заказчику.

~~Примечание — При отклонении заявки на проведение сертификации орган по сертификации должен проявлять особое внимание, чтобы не вступить в противоречие с принципами, установленными в разделе 4.~~

9.21.2.3 На ~~основе~~ **основании данного** анализа ~~заявки~~ орган по сертификации должен определить уровень ~~компетентности~~ **компетенции**, необходимый для формирования аудиторской группы и ~~для~~ принятия решения о сертификации.

~~9.2.2.4 Аудиторская группа должна назначаться и формироваться из числа аудиторов (и технических экспертов, при необходимости), которые в совокупности обладают компетентностью, идентифицированной органом по сертификации, как установлено в 9.2.2.3 для сертификации организации, подавшей заявку. Подбор членов группы должен проводиться на основе уровня компетентности аудиторов и технических экспертов согласно 7.2.5, при этом могут привлекаться как внутренние, так и внешние человеческие ресурсы.~~

~~9.2.2.5 Лицо(а), которое(ые) буде(у)т принимать решение о сертификации должно(ы) назначаться с учетом наличия соответствующей компетентности (см. 7.2.9).~~

9.1.13 Программа аудита

9.1.13.1 ~~Программа аудита, охватывающая весь цикл~~ В отношении **всего цикла** сертификации, должна быть разработана **программа аудита** для ~~четкого~~ определения **аудиторской** деятельности ~~по аудиту~~, требуемой для демонстрации того, что система менеджмента заказчика отвечает требованиям к сертификации по выбранному стандарту(ам) или другому ~~нормативному документу(ам)~~. **Программой аудита, разработанной в отношении всего цикла сертификации, должны охватываться все требования, предъявляемые к системе менеджмента.**

9.1.13.2 Программа аудита должна включать в себя проведение двухэтапного ~~первичного~~ **первоначального** аудита, ~~инспекционных контролей~~ **надзорных аудитов** в течение первого и второго года **после выдачи сертификата** и ресертификационного аудита ~~в течение третьего года~~, **на третий год** до истечения срока действия сертификата. Трехлетний цикл сертификации начинается с принятия решения о сертификации ~~или~~. **Последующие циклы начинаются с принятия решения о ресертификации.** (9.6.3.2.3). При определении программы аудита и внесении в

нее каких-либо **изменений поправок** должны быть учтены размеры организации-заказчика, область применения и сложность ее-системы менеджмента, **продукция продукции** и **процессы процессов**, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты предыдущих аудитов.

Примечания

1 ~~—В приложении~~ **Приложение Е содержит типичная содержит блок- ~~схема~~ схему типичного** процесса проведения аудита и сертификации третьей- стороной.

2 ~~—В приложении Е~~ **В приведенном ниже перечне** перечислены дополнительные вопросы, ~~подлежащие рассмотрению~~ **которые могут рассматриваться** при- разработке или пересмотре программы аудита, **а также при определении области аудиторской проверки и при разработке плана аудита:**

- **жалобы в отношении заказчика. полученные органом по сертификации;**
- **комбинированный, комплексный или совместный аудит;**

- *изменения в сертификационных требованиях;*
- *изменения в законодательных требованиях;*
- *изменения в аккредитационных требованиях;*
- *данные о деятельности организации (например, уровень дефектности, данные об основных производственных показателях):*
- *опасения заинтересованных сторон.*

3 Цикл сертификации может отличаться от трехгодичного, если это установлено определенной схемой сертификации, применяемой в конкретной отрасли экономической деятельности.

Приложение F (справочное)

Рассмотрение программы, области или плана аудита

ВАЖНО— Данное приложение справочное и не предназначено для применения в качестве требований.

F.1 Общее

Данное приложение включает в себя перечень пунктов, которые орган по сертификации может принять во внимание при разработке и анализе программы, области или плана аудита.

F.2 Перечень пунктов для рассмотрения

Перечень включает в себя следующее:

- a) объем и сложность системы менеджмента заказчика;
- b) продукцию и процессы (в том числе услуги);
- c) размер организации заказчика;
- d) площадки, подлежащие аудиту;
- e) язык организации заказчика и разговорный и письменный языки;
- f) требования отрасли или системы регулирования;
- g) заказчик и требования и ожидания его клиентов;
- h) число и продолжительность смен;
- i) время на аудит, требуемое для каждой аудиторской деятельности;
- j) компетентность каждого члена аудиторской группы;
- k) необходимость проведения аудита временных площадок;
- l) результаты этапа 1 аудита или любых других предыдущих проверок;
- m) результаты других инспекционных мероприятий;
- n) продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента;
- o) право на выборочную проверку;
- p) жалобы клиентов;
- q) жалобы, поступившие в орган по сертификации на заказчиков;

~~r) комбинированные, интегрированные или совместные аудиты;~~
~~s) изменения в структуре, продукции, процессах или системе менеджмента заказчика;~~
~~t) изменения в требованиях сертификации;~~
~~u) изменения в правовых требованиях;~~
~~v) изменения в требованиях аккредитации;~~
~~w) риск и сложность;~~
~~x) данные об организационной деятельности (например, уровень дефектов, ключевые показатели эффективности данных (KPI) и т.д.);~~
~~y) участие заинтересованных сторон;~~
~~z) информация, полученная в ходе предыдущих аудитов.~~

9.1.3.3 Надзорные аудиты должны проводиться не реже одного раза в год, кроме тех лет, когда проводятся ресертификационные аудиты.

Примечание — Может потребоваться скорректировать периодичность надзорных аудитов с учетом сезонных факторов или сертификаций систем менеджмента, рассчитанных на использование в пределах ограниченного периода времени (например, для временной строительной площадки).

9.1.3.4 Если орган по сертификации учитывает уже проведенный у заказчика сертификационный ~~или другой аудит,~~ **аудит или аудиты, выполненные другим органом по сертификации,** он должен собрать ~~достаточную и доступную для проверки информацию для обоснования любых изменений в программе аудита и зарегистрировать это.~~ **сохранять достаточные свидетельства, такие как отчеты и документы по корректирующим действиям в отношении любого несоответствия. Эта документация должна подтверждать выполнение требований настоящего стандарта. Орган по сертификации на основе полученной информации должен обосновывать и регистрировать любые корректировки в имеющуюся программу аудита и предпринимать корректирующие действия в отношении ранее выявленных несоответствий.**

9.1.3.5 Если заказчик работает по сменному графику, то при разработке программы и планов аудита должны рассматриваться аспекты, связанные с проведением работ в рабочие часы смен.

9.1.4 Определение ~~продолжительности~~ трудоемкости аудита

9.1.4.1 Орган по сертификации должен ~~установить~~ **иметь** документированные процедуры по определению ~~продолжительности~~ **трудоемкости** аудита. Для каждого заказчика орган по сертификации должен установить ~~период времени, необходимый~~ **время, необходимое** для планирования, ~~а также для~~ **и** полного ~~и~~ **выполнения** результативного ~~завершения~~ аудита системы менеджмента- заказчика.:-

9.1.4.2 При установлении ~~продолжительности~~ трудоемкости аудита орган по сертификации должен, помимо прочего-, учитывать следующее:

- а) требования соответствующего стандарта на систему менеджмента;-
- б) размер и сложность;- **организации заказчика и его системы менеджмента:**
- с) технологические ~~и законодательные~~ особенности;- **и законодательное регулирование:**

d) **привлечение соисполнителей** (аутсорсинг) для любой деятельности, охватываемой системой-менеджмента;

e) результаты любых предыдущих аудитов;

f) число **и размеры** производственных площадок, ~~а также соображения, связанные с учетом их местоположения и особенностей, связанных с проведением на них аудита на нескольких производственных площадках~~;

g) риски, связанные с продукцией, процессами или **деятельностью видами деятельности** организации;

h) являются ли аудиты комбинированными, совместными или комплексными.

~~В случае, когда~~ **Примечания**

1 Время, занимаемое на то, чтобы добраться до мест проведения аудита и обратно, не учитывают при расчете числа аудито-дней для проверки системы менеджмента.

2 Орган по сертификации может использовать руководящие указания, установленные в ИСО/МЭК ТУ 17023, для определения трудоемкости аудита при документировании этих процедур.

Если были установлены ~~конкретные~~ **определенные** критерии для ~~специаль-~~
~~ных схем~~ **конкретной схемы** сертификации, например, **согласно** ИСО/ТУ
22003 ~~[7]~~ или ИСО/МЭК 27006 ~~[8]~~, ~~эти критерии~~. **они** должны применяться.

9.1.4. ~~13~~ **Продолжительность Трудоемкость** аудита, установленная ор-
ганом по сертификации, и ее обоснование должны быть зарегистрирова-
ны.

9.1.4.24 ~~Время, затраченное на аудит любым членом~~ **Трудозатраты**
любого члена группы, который не является аудитором (т. е. ~~техниче-~~
~~ским экспертом, переводчиком, интерпретатором, наблюдателем и ауди-~~
~~тором-стажером~~), ~~не должно~~ **технические эксперты, письменные и**
устные переводчики, наблюдатели и аудиторы-стажеры), не должны
учитываться при расчете ~~продолжительности~~ **трудоемкости** аудита.

Примечание — Использование ~~услуг~~ **устных и письменных переводчиков,**
~~интерпретаторов может увеличить продолжительность~~ **может увеличи-**
вать время аудита.

9.1.5 Выборочные проверки производственных площадок

Если в ходе аудита выборочно проверяются производственные площадки, находящиеся в различных местах, и ~~осуществляющие аналогичную~~ **на которых осуществляется аналогичная** деятельность, ~~охватываемую~~ **охватываемая** системой менеджмента заказчика, орган по сертификации должен разработать программу **выборки выборочного контроля**, чтобы обеспечить надлежащее проведение аудита системы менеджмента. Обоснование плана проведения выборки для каждого заказчика должно быть документировано. **Для некоторых схем сертификации не разрешается проведение выборочных проверок, и в тех случаях, когда были установлены определенные критерии для конкретной схемы сертификации, например согласно ИСО/ТУ 22003 или ИСО/МЭК 27006. они должны применяться.**

Примечание — Выборочные проверки не могут применяться на тех производственных площадках, на которых не осуществляется аналогичная производственная деятельность.

9.1.6 Стандарты на комплексные системы менеджмента

При оказании услуг по сертификации комплексных систем на соответствие требованиям нескольких стандартов планирование аудитов должно обеспечивать достаточный объем мероприятий аудита на местах осуществления деятельности в целях обеспечения доверия к результатам сертификации.

9.2 Планирование аудитов

9.2.2-1 Определение целей, области и критериев аудита

9.2.1.2.2.1 Цели аудита ~~определяются~~ **должны быть определены** органом по сертификации. Область и критерии- аудита, включая любые изменения, ~~устанавливаются органом по~~ **устанавливают органы по** сертификации после обсуждения с заказчиком.

9.2.1.2.2.2 Цели аудита должны указывать на то, что ~~подлежит выполнению~~ **должно быть сделано** в ~~ходе~~ **процессе** аудита, и ~~должны включать в себя~~ **включают** следующее:

а) установление соответствия системы менеджмента заказчика или отдельных ее частей критериям аудита;

б) ~~оценку~~ **оценивание** способности системы менеджмента обеспечивать выполнение организацией заказчика ~~установленных~~ **применяемых** законодательных, нормативных и контрактных требований.

*Примечание — Сертификационный аудит системы менеджмента не является проверкой соблюдения **законов и** правовых норм.*

с) ~~оценку~~ **оценивание** результативности системы менеджмента для обеспечения постоянного достижения поставленных целей организацией заказчика;

д) в случае необходимости ~~выявление возможностей~~ **определение областей для возможного** улучшения системы менеджмента.

9.1.2.21.3 Область аудита должна устанавливать объем и границы аудита, ~~такие как фактическое местонахождение объектов~~ **например производственные площадки**, организационные подразделения, виды деятельности и процессы, подлежащие проверке. ~~В том случае, когда~~ **Когда** первоначальная сертификация или ресертификация ~~предполагает проведение нескольких~~ **включает в себя несколько** аудитов- (например, ~~для охвата объектов, расположенных по различным адресам на различных объектах~~), область отдельного аудита может не охватывать всей области-сертификации, однако все аудиты вместе взятые должны соответствовать области, определенной в—сертификационном документе ~~(сертификате соответствия).~~.

~~Примечание—В приложении F перечислены дополнительные вопросы, требующие рассмотрения при разработке или пересмотре области аудита.~~

9.2.1.2.2.4 Критерии аудита должны использоваться в качестве основы для определения соответствия и ~~должны~~ включать в себя:

- требования определенного нормативного документа по системам менеджмента;
- определенные процессы и ~~документы~~ **документацию** системы менеджмента, ~~разработанные~~ **разрабатываемые** заказчиком.

9.1.32.2 ~~Назначение~~ Отбор членов аудиторской группы и закрепление за ними **соответствующих** обязанностей

9.1.32.2.1 Общие положения

9.2.2.1.1 Орган по сертификации должен установить ~~процесс~~ **порядок** отбора и назначения **членов** аудиторской группы, включая ее руководителя, ~~принимая во внимание компетентность, необходимую~~ **с учетом компетентности, необходимой** для достижения целей аудита. Если аудит ~~проводит один аудитор~~ **проводится одним человеком**, он должен обладать компетентностью, ~~достаточной~~ **необходимой** для выполнения обязанностей руководителя аудиторской группы применительно к данному аудиту. **Члены аудиторской группы должны обладать суммарной компетентностью, устанавливаемой органом по сертификации в соответствии с 9.1.2.3.**

~~9.2.2.4 Аудиторская группа должна назначаться и формироваться из числа аудиторов (и технических экспертов, при необходимости), которые в совокупности обладают компетентностью, идентифицированной органом по сертификации, как установлено в 9.2.2.3 для сертификации организации, подавшей заявку. Подбор членов группы должен проводиться на основе уровня компетентности аудиторов и технических экспертов согласно 7.2.5, при этом могут привлекаться как внутренние, так и внешние человеческие ресурсы.~~

9.2.2.1.3.2 При ~~определении размеров~~ **принятии решения о размере** и ~~состава~~ **составе** аудиторской группы ~~следует принимать во внимание~~ **необходимо учитывать следующее:**

a) цели **аудита**, область, критерии и расчетные сроки проведения аудита;

b) является ли аудит комбинированным, **совместным или** комплексным ~~или совместным~~;

c) ~~общую~~ **суммарную** компетентность членов аудиторской группы, необходимую для достижения **поставленных** целей аудита; [см. таблицу A.1 (приложение A)];

d) сертификационные требования (включая ~~применимые~~ **любые применяемые** законодательные, нормативные или контрактные требования);

e) язык и культуру;

~~f) участвовали ли ранее члены аудиторской группы в проверках системы менеджмента заказчика.~~

Примечание — Желательно, чтобы руководитель аудиторской группы, сформированной для проведения комбинированного или комплексного аудита, имел глубокие познания в области применения по меньшей мере одного из используемых стандартов и хорошо знал другие стандарты, используемые при проведении конкретного аудита.

9.2.2.1.3.3— Необходимые знания и ~~опыт~~ **навыки** руководителя ~~и членов~~-аудиторской группы **и аудиторов** могут быть- дополнены знаниями и опытом технических экспертов, **письменных и устных** переводчиков ~~или интерпретаторов~~, которые ~~действуют соответственно указаниям~~ **должны работать под руководством** аудитора. ~~При использовании услуг переводчиков или интерпретаторов их следует выбирать~~ **Если используются письменные и устные переводчики, они должны выбираться** таким образом, чтобы ~~они не оказывали~~ **оказывать** ненадлежащего влияния на проведение- аудита.

*Примечание — Критерии ~~отбора~~ **выбора** технических экспертов устанавливаются индивидуально в каждом конкретном случае ~~и зависят от~~ **исходя из** потребностей аудиторской группы и области аудита.*

9.2.2.1.3.4 ~~В аудиторскую группу в качестве участников могут быть включены аудиторы~~ **Аудиторы-стажеры могут участвовать в проведении аудита** при условии, что ~~один из аудиторов~~ будет назначен ~~оценщиком их деятельности. Оценщик~~ **аудитор для проверки их работы. Проверяющий** должен быть достаточно компетентным для того, чтобы принять на себя обязанности и нести ~~окончательную~~ ответственность за деятельность и выводы ~~аудиторов-стажеров~~ **аудитора-стажера**.

9.2.2.1.3.5 По согласованию с членами аудиторской группы ~~ее~~ руководитель ~~аудиторской группы~~ должен ~~закреплять~~ **закрепить** за каждым членом группы обязанности по проверке конкретных процессов, функций, объектов, участков ~~и~~ **или** работ. При этом ~~следует принимать во внимание необходимую~~ **необходимо учитывать требуемую** компетентность, **а также** результативность и эффективность использования возможностей аудиторской группы, а также различные функции и обязанности аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов. Изменения в рабочие задания могут вноситься по ходу проверки, чтобы обеспечить достижение целей аудита.

9.1.9.42.2.2 Наблюдатели, технические эксперты и сопровождающие

9.2.2.2.1.9.4.1 Наблюдатели

Присутствие и обоснованность участия наблюдателей в аудите должны согласовываться органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита. Аудиторская группа должна ~~обеспечивать,~~ **позаботиться о том,** чтобы наблюдатели не ~~влиять на процесс~~ **оказывали влияния** или ~~результаты аудита и~~ не вмешивались в аудиторскую деятельность **и не влияли на результаты аудита.**

*Примечание — Наблюдателями могут быть сотрудники организации-заказчика, консультанты, персонал органа по аккредитации, **взаимодействующего с органом по сертификации,** представители регулятивных органов- или другие **правомерные** лица, ~~чье присутствие обосновано.~~*

9.2.2.2.2 Технические эксперты

Роль технических экспертов в аудите должна согласовываться органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита. Технический эксперт не должен исполнять функции аудитора в аудиторской группе. Технические эксперты должны работать вместе с аудиторами.

Примечание — Технические эксперты могут давать членам аудиторской группы рекомендации по подготовке, планированию и проведению мероприятий аудита.

9.1.9.4.2-2.2.3 Сопровождающие

У каждого аудитора должен быть сопровождающий, если нет иной договоренности между руководителем аудиторской группы и заказчиком. Сопровождающие ~~назначаются для содействия~~ **прикрепляются к** аудиторской группе **для содействия** в проведении аудита. Аудиторская группа должна ~~обеспечивать, позаботиться о том, чтобы сопровождающие наблюдатели не влияли на процесс~~ **оказывали влияния** или ~~результаты аудита и не вмешивались в аудиторскую деятельность и не влияли на результаты аудита.~~

Примечания

1 В обязанности ~~сопровождающих может~~ **сопровождающего может** входить:

- а) ~~обеспечение~~ **установление** контактов и ~~назначение времени~~ **определения сроков проведения** встреч и бесед;
- б) организация посещений конкретных участков или подразделений организации;
- в) ~~обеспечение того, чтобы правила и процедуры~~ **принятие мер по безопасности были известны членам** **доведению до сведения членов** аудиторской

группы **правил и процедур обеспечения безопасности на объекте и ~~соблюдения~~ ~~ими~~ выполнению этих правил и процедур членами аудиторской группы;**

- d) засвидетельствование порядка проведения аудита от лица заказчика;
- e) предоставление разъяснений или информации по требованию аудитора.

2 Там, где это применимо, лицо, работа которого проверяется, может выполнять функции сопровождающего.

9.1.2.3 План аудита

9.2.3.1.2.1 Общие положения

Орган по сертификации должен ~~обеспечить~~ **обеспечивать** составление плана для каждого аудита, ~~установленного~~ **указанного** в ~~соответствии с программой~~ **программе** аудита, чтобы ~~предоставить~~ **создавать** основу для соглашения о проведении аудита и графике ~~действий по~~ **аудиту**. ~~План аудита должен быть основан на документированных требованиях органа по сертификации~~ **работ по аудиту**.

Примечание — Органу по сертификации не обязательно разрабатывать план аудита для каждого аудита одновременно с программой аудита.

9.1.2.3 9.2.3.2 Подготовка Разработка плана аудита

План аудита должен соответствовать целям и области аудита. План аудита должен, по крайней мере, включать **в себя** или ~~ссылаться~~ **иметь ссылки** на **следующее**:

- a) цели аудита;
- b) критерии аудита;
- c) область аудита, включая ~~идентификацию~~ **установление** организационных и функциональных подразделений ~~или процессов, подлежащих аудиту;~~
- d) ~~даты и места~~ **сроки** проведения аудитов **и объекты, подлежащие проверке**, включая **посещение временных производственных площадок и работы, проводимые без** посещения ~~временных объектов~~ **в случае необходимости, если это целесообразно;**
- e) ~~предполагаемое время~~ **предполагаемые сроки** и продолжительность **выездных** аудитов ~~на территории заказчика;~~
- f) функции и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц.

Примечания

Информация о плане аудита может содержаться в нескольких документах.

~~2—В приложении F перечислены дополнительные вопросы, требующие рассмотрения при разработке или пересмотре плана аудита.~~

9.1.6-2.3.3 Предоставление информации о задачах аудиторской группы
~~Задачи~~ Должны быть определены задачи, поставленные перед аудиторской группой, ~~должны быть определены и сообщены организации заказчику, при.~~ При этом аудиторская группа должна:

а) ~~оценить~~ оценивать и ~~проверить~~ проверять на соответствие требованиям структуру, ~~политику~~ политики, процессы, процедуры, записи и другие документы организации- заказчика, относящиеся к системе менеджмента;

б) ~~определить, удовлетворяет~~ определять, удовлетворяют ли ~~перечисленные выше~~ процессы всем требованиям в отношении к предполагаемой- области сертификации;

с) удостовериться, что процессы и процедуры были разработаны, внедрены и поддерживаются в- рабочем состоянии с целью обеспечения доверия к системе менеджмента заказчика;

д) ~~сообщить~~ сообщать заказчику для принятия им соответствующих мер о любых противоречиях между политикой, целями и задачами заказчика ~~(в соответствии с ожиданиями в соответствующем стандарте на систему менеджмента или другом нормативном документе) и результатами.~~

9.1.8-2.3.4 Предоставление информации о плане аудита

~~План и дата проведения аудита~~ Информация о плане аудита должна своевременно предоставляться заказчику, и сроки выполнения работ должны быть ~~сообщены заказчику заранее и с ним~~ заблаговременно согласованы ~~с ним~~.

9.1.7-2.3.5 Предоставление информации о членах аудиторской группы

Орган по сертификации должен ~~своевременно назвать организации~~ указать заказчику ~~фамилии~~ фамилию и по запросу предоставить общую информацию о каждом члене аудиторской группы таким образом, чтобы ~~заказчик мог~~ у заказчика было время на то, чтобы ознакомиться с предоставленной информацией и в случае возражений выразить свое несогласие с назначением какого-либо ~~аудитора или технического эксперта~~ члена аудиторской группы, а ~~орган~~ у органа по сертификации ~~имел возможность~~ — на то, чтобы перестроить группу при наличии для этого объективных причин.

9.3 Первоначальная сертификация ~~9.2.3 Первичный сертификационный аудит~~

9.3.1 Аудит первоначальной сертификации

9.3.1.1 Общие положения

Аудит первоначальной сертификации системы менеджмента должен ~~проводиться~~ выполняться в два этапа: этап 1 и этап 2.

~~9.2.3.1.2~~ Проведение первого этапа ~~(этап 1)~~ аудита

~~9.2.3.1.1~~ 9.3.1.2.1 ~~Этап 1~~ Планирование должно обеспечивать достижение целей первого этапа и заказчик должен быть своевременно проинформирован обо всех работах, которые планируются проводить в ходе первого этапа на его территории.

Примечание — Для первого этапа не требуется разрабатывать и утверждать отдельного плана аудита (см. 9.2.3).

9.3.1.2.2 Первый этап аудита должен проводиться с целью:

а) ~~проверки~~ **анализа** 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;

в) анализа состояния заказчика и понимания им требований стандарта, в частности, тех, которые ~~относятся к~~ идентификации ключевых ~~ви-~~
~~дов деятельности работ,~~ или значимых аспектов, процессов, ~~целей цепей,~~
а также к функционированию системы менеджмента;

г) сбора необходимой информации относительно области применения системы менеджмента, ~~процессов и местоположения заказчика, а~~
~~также соответствующих нормативных~~ **включая:**

- **местоположение (производственные площадки) заказчика.**
- **используемые процессы и ~~законодательных требований~~ оборудо-**
вание.
- **установленные уровни управления (особенно для случаев с не-**
сколькими производственными площадками).

- применяемые законодательные и соответствия им (например, в области качества, охраны окружающей среды, правовых аспектов деятельности заказчика, связанных рисков и т.д.); нормативные требования:

е) анализа распределения ресурсов для проведения второго этапа аудита и согласования с заказчиком деталей второго этапа аудита ~~(этап 2)~~;

ф) 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~~; **связи со стандартом на системы менеджмента или другим нормативным документом:**

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

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

9.2.3.1.2-3 Наблюдения, полученные на первом этапе аудита, Документированные заключения в отношении первого этапа и готовность к проведению второго этапа аудита должны быть ~~документированы и~~ сообщены заказчику, включая указание на проблемные области, которые ~~могут~~ **могли** быть классифицированы как несоответствия в ходе второго этапа аудита.

Примечание — **Необязательно, чтобы заключение по результатам первого этапа соответствовало всем требованиям к отчету (см. 9.2.4.8).**

9.3.1.3-2.4 При установлении промежутка времени между проведением ~~этапа 1~~ **первого** и ~~этапа 2~~ **второго этапа аудита** должны быть рассмотрены потребности заказчика, связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе ~~первого~~ **первою** этапа аудита. Органу по сертификации также может потребоваться ~~время~~ **скорректировать мероприятия по подготовке второго этапа аудита**. В случае внесения серьезных изменений, способных повлиять на ~~корректировку~~ функционирование системы менеджмента, органу по сертификации следует рассмотреть вопрос о необходимости повторного проведения части или всех мероприятий ~~по подготовке ко второму этапу~~ **первого этапа аудита**. Заказчик должен быть проинформирован о том, что результаты, полученные в ходе первого этапа аудита, могут привести к отсрочке или отмене проведения **второю** этапа аудита.

9.2.3.2-1.3 Проведение второго этапа (~~этап 2~~) аудита

Целью ~~проведения~~ второго этапа аудита является оценка внедрения, ~~включая результативность~~, системы менеджмента ~~заказчика~~ **клиента, в том числе ее результативности**. Второй этап аудита должен проводиться ~~непосредственно у~~ **на территории** заказчика. Он должен включать ~~в себя, но крайней мере~~, следующее:

а) информацию и свидетельства соответствия всем требованиям применяемого стандарта на ~~систему~~ **системы** менеджмента или ~~другого нормативного документа~~; **других нормативных документов**:

б) мониторинг, измерение, регистрацию и анализ функционирования по ключевым показателям-целей и задач (согласующихся с ожиданиями ~~применяемого стандарта~~ **в применяемом стандарте** на ~~систему~~ **системы** менеджмента или ~~другого нормативного документа~~); **другом нормативном документе**):

с) ~~соответствие~~ **оценку соответствия** системы менеджмента и деятельности заказчика ~~законодательству~~ **законодательным, нормативным и контрактным требованиям**:

- d) ~~управление~~ **оценку управления** заказчиком своими процессами;
- e) проведение внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- f) ответственность руководства за политику **организации**-заказчика;
- ~~g) взаимосвязь между нормативными требованиями, политикой, целями функционирования и задачами (согласующимися с ожиданиями применяемого стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа), всеми применимыми требованиями законодательства, ответственностью, компетентностью персонала, операциями, процедурами, показателями функционирования и выводами внутренних аудитов и заключениями по ним.~~

9.23.1.4 **Заключения первоначального сертификационного аудита**

Аудиторская группа должна **проанализировать** всю информацию и свидетельства аудита, полученные на **первом и втором этапах аудита**, чтобы на основе **результатов** аудита прийти к соглашению относительно заключений **аудита**.

9.1.94 Проведение аудитов на местах

9.4.1.9.1 Общие положения

Орган по сертификации должен разработать ~~процесс~~ **порядок** проведения аудитов на местах. **Они должны начинаться с проведения предварительного совещания и завершаться проведением заключительного совещания. Этот процесс должен включать в себя предварительное совещание в начале и заключительное совещание при завершении**

Если какая-либо часть аудита или проверка объекта проводится на удаленном расстоянии с использованием соответствующих электронных средств, орган по сертификации должен обеспечить гарантии того, что такие работы проводятся персоналом, имеющим соответствующий уровень компетентности. Свидетельства, полученные в ходе проведения такого рода аудита, должны быть достаточно убедительными для того, чтобы аудитор мог судить и принимать решение о соответствии рассматриваемому требованию.

Примечание —~~Термин "на месте" помимо посещения физического местоположения (например, завода) подразумевает также и~~ —Аудиты

*"на местах" могут включать удаленный доступ к ~~веб-сайту(ам), со-
держащему(им)~~ электронным сайтам, содержащим информацию,
имеющую отношение к аудиту системы менеджмента. **Может также
рассматриваться использование электронных средств для проведе-
ния аудитов.***

9.1.94.2 Проведение предварительного совещания

~~Официальное~~ Следует проводить **официальное** предварительное совещание, ~~участники которого подлежат регистрации, должно проводиться~~ с ~~руководством~~ **участием руководства** заказчика и, когда это целесообразно, с лицами, ответственными за функции или процессы, ~~подлежащие проверке, которые будут проверяться.~~ Целью ~~предварительного~~ **вводного** совещания, которое ~~обычно, как правило,~~ проводится руководителем аудиторской группы, является предоставление кратких разъяснений по поводу того, как будет организована **проверочная** деятельность ~~по аудиту. Ниже приведены основные вопросы, рассматриваемые на предварительном совещании.~~ Степень детализации зависит от осведомленности заказчика ~~о процессе, включающей в себя с~~ **процессом аудита, и она должна включать в себя следующее:**

- а) представление участников, ~~в том числе~~ **включая описание** их роль в аудите;
- б) подтверждение области сертификации;

с) подтверждение плана аудита (включая вид и область аудита, его цели и критерии), любых изменений и других соответствующих договоренностей с заказчиком, таких как дата и время проведения ~~заключительного~~ совещания, а также промежуточных совещаний ~~между~~ аудиторской ~~группой и~~ **группы с** руководством-заказчика;

д) подтверждение официальных каналов обмена информацией между аудиторской группой и заказчиком;

е) подтверждение наличия ресурсов и средств, требуемых аудиторской группе;

ф) подтверждение **мер, касающихся соблюдения** конфиденциальности;

г) подтверждение мер ~~техники~~ безопасности, порядка действия в чрезвычайных ситуациях и процедур обеспечения безопасности ~~для,~~ **связанных с работой** аудиторской группы;

h) подтверждение наличия, ~~функций~~ **ролей** и ~~личностей~~ **идентификационных данных** любых сопровождающих и наблюдателей;

i) порядок ~~представления~~ **предоставления** отчетов, включая классификацию выводов аудита;

j) ~~информацию~~ **информация** об условиях, при которых аудит может быть досрочно прекращен;

k) подтверждение ~~того~~, что руководитель и члены аудиторской группы, представляющие орган по сертификации, несут ответственность за аудит и осуществляют контроль за выполнением плана аудита, ~~в том числе~~ **включая проверочную** деятельность ~~по аудиту~~ и аудиторские заключения;

l) **в случае необходимости** подтверждение ~~статуса выводов предыдущих анализов~~ **результатов предыдущего анализа** или ~~аудитов, если применимо;~~ **аудита:**

m) методы и процедуры, используемые ~~для проведения~~ **при проведении** аудита на основе ~~выборочных исследований;~~ **выборочного контроля:**

n) подтверждение языка, используемого при проведении аудита;

о) подтверждение того, что **в ходе аудита** заказчик будет информироваться о ~~ходе аудита~~ **выполненной работе** и любых проблемах, требующих решения;

р) возможность ~~задать~~ **задавать** вопросы, предоставляемая заказчику.

9.1.94.3 Обмен информацией в ходе аудита

9.1.94.3.1 В ходе аудита члены аудиторской группы должны периодически оценивать полученные результаты и обмениваться информацией. Руководитель аудиторской группы должен, по мере необходимости, перераспределять обязанности среди членов аудиторской группы и периодически сообщать заказчику о достигнутых результатах и любых проблемах.

9.1.94.3.2 В тех случаях, когда имеющиеся данные аудита свидетельствуют о недостижимости целей аудита или предполагают наличие непосредственного серьезного риска (например, ~~угрозу безопасности~~), **угрозы безопасности**). руководитель аудиторской группы должен сообщить об этом заказчику и по возможности ~~в орган~~ **органу** по сертификации для принятия решения о соответствующих действиях. К таким действиям могут ~~относиться переутверждение~~ **относиться повторное подтверждение** или ~~корректировка~~ **корректирование** плана аудита, ~~внесение изменений в цели~~ **изменение целей** или ~~область области~~ аудита или

прекращение аудита. Руководитель аудиторской группы должен сообщать о результатах- принятых мер ~~в-орган~~ **органу** по сертификации.

9.~~1.9~~**4**.3.3 Руководитель аудиторской группы должен рассматривать совместно с заказчиком необходимость внесения изменений в область аудита, которая становится очевидной по мере выполнения **проверочных** работ ~~по-аудиту~~ на ~~месте~~ **местах**, и должен ~~доводить~~ ~~это до сведения органа~~ **сообщать об этом органу** по сертификации.

~~9.1.9.5~~ 9.4.4 Сбор и проверка информации

9.~~1.9.5~~4.4.1 В ходе аудита информация, касающаяся целей, области и критериев аудита (включая информацию, относящуюся к взаимосвязям между функциями, ~~деятельностью~~ операциями и процессами), должна ~~собирается~~ собираться на основе ~~соответствующих~~ подходящих выборочных методов и проверяться **таким образом**, чтобы ~~стать свидетелем~~ превратиться в свидетельства аудита.

9.~~1.9.5~~4.4.2 ~~Методы~~ К способам сбора информации ~~включают, но не ограничиваются следующими действиями~~, **в частности, относятся:**

- a) беседы и опросы;
- b) ~~наблюдения~~ **наблюдение** за процессами и ~~деятельностью~~ операциями;
- c) анализ документации и записей.

~~9.1.9.6~~ 4.5 Идентификация и регистрация выводов аудита

9.4.5.1.9.6.1 Выводы аудита, **обобщающие соответствия** и детализирующие несоответствия, ~~а также подкрепляющие их свидетельства аудита, должны регистрироваться и доводиться до сведения заинтересованных лиц, чтобы получить~~ **должны быть идентифицированы, классифицированы и зарегистрированы, чтобы имелась** возможность вынести взвешенное **обоснованное** решение о сертификации или подтвердить сертификацию.

~~9.1.9.6.2~~ 9.4.5.2 ~~Возможности для улучшения могут быть идентифицированы и зарегистрированы,~~ **Может осуществляться выявление и регистрация возможностей для совершенствования**, если этому не препятствуют требования схемы сертификации системы менеджмента. Однако ~~выводы~~ **ВЫВОДЫ** аудита, свидетельствующие о несоответствиях ~~согласно перечислениям b) и c),~~, не должны регистрироваться как возможности для- улучшения.

~~9.1.9.6~~**4.5.3** Выявленное несоответствие должно регистрироваться со ссылкой на конкретное требование ~~критерия аудита,~~ и **данные о несоответствии должны** содержать четкую формулировку несоответствия и ~~детализировать объективное свидетельство, на котором~~ **детализировать объективные свидетельства, на которых** основано несоответствие. Несоответствия должны ~~рассматриваться~~ совместно с заказчиком для обеспечения точности свидетельств и правильного понимания несоответствий. Однако аудитор должен воздержаться от указания на причину несоответствий ~~или пути их устранения.~~

~~Примечание—Несоответствия, предусмотренные требованиями перечисления b) 9.1.15, могут быть отнесены к значительным, тогда как остальные несоответствия [перечисления c) 9.1.15] могут быть отнесены к малозначительным.~~

~~9.1.9.6.4~~**9.4.5.4** Руководитель аудиторской группы должен прилагать усилия по устранению разногласий ~~между аудиторской группой и заказчиком в отношении свидетельств или выводов аудита,~~ ~~а нерешенные и нерешенные~~ проблемы должны ~~протоколироваться~~ **быть зарегистрированы.**

9.1.9.7-4.6 Подготовка заключений аудита

~~До~~ Руководитель аудиторской группы должен обеспечить, чтобы до проведения заключительного совещания аудиторская группа ~~должна~~:

- a) ~~проанализировать~~ проанализировала выводы аудита и любую другую ~~соответствующую~~ подходящую информацию, собранную в ходе аудита, относительно целей аудита;
- b) ~~согласовать~~ согласовала заключения аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;
- c) ~~определить~~ определила любые необходимые последующие действия;
- d) ~~подтвердить соответствие~~ подтвердила правомерность программы аудита или ~~определить~~ определила любые требуемые изменения (например, в отношении области аудита, продолжительности сертификации, трудоемкости или сроков проведения аудита, периодичности инспекционного контроля, компетентности аудиторской группы).

~~9.1.9.8~~ 4.7 Проведение заключительного совещания

~~9.1.9.8.1~~ 9.4.7.1 **Официальное** Следует проводить официальное заключительное совещание, ~~участники которого подлежат регистрации,~~ ~~должно проводиться совместно с руководством~~ **участием руководства** заказчика и, когда это целесообразно, с лицами, ответственными за ~~про-~~ ~~веренные~~ функции или процессы, **подлежащие проверке**. Целью заключительного совещания, которое, ~~как правило,~~ **обычно** проводится руководителем аудиторской группы, является ~~представление~~ **предоставление** заключений аудита, включая рекомендации относительно ~~сертификации. Любые~~ **сертификации. Все обнаруженные** несоответствия должны быть представлены таким образом, чтобы ~~обеспечить~~ **обеспечить** их понимание, и должны быть согласованы сроки реагирования на них.

*Примечание — "Понимание" ~~необязательно~~ **не обязательно** означает, что заказчик согласен с выявленными несоответствиями.*

~~9.1.9.83.4.7.2~~ На заключительном совещании **должны** также ~~рассматриваются~~ **рассматриваться** следующие вопросы. Степень детализации зависит от знакомства заказчика с процессом аудита:

а) доведение до сведения заказчика, что собранные свидетельства аудита основаны на выборочной информации, что тем самым ~~привно-~~
~~сят~~**создают** элемент неопределенности;

б) ~~методы составления~~ **способ** и сроки ~~представления~~ **предоставле-**
ния отчета, включая ~~правила классификации наблюдений~~ **классифика-**
цию данных аудита;

с) процесс рассмотрения несоответствий органом по сертификации, включая любые последствия, связанные со статусом сертификации заказчика;

д) сроки ~~представления~~ **предоставления** заказчиком плана ~~коррекций~~
~~и~~ **корректирующих действий для и устранения любых** несоответствий, выявленных в ходе аудита;

е) действия, осуществляемые органом по сертификации после аудита;

f) информация о процессах рассмотрения жалоб и ~~аналитики~~ **апелляций**.

9.~~1.9.8~~**4.7.3** Заказчику должна предоставляться возможность задавать вопросы. Любые разногласия ~~относительно наблюдений или~~ **данных и** заключений аудита между аудиторской группой и заказчиком должны быть рассмотрены и устранены по мере возможности. Любые неустраненные разногласия должны быть зафиксированы и доведены до сведения органа по сертификации.

9.1.104.8 Отчет по аудиту

9.4.8.1.10.1 Орган по сертификации должен ~~предусматривать подготовку письменного отчета~~ **предоставлять письменный отчет** по каждому аудиту. Аудиторская группа может определить возможности для ~~улучшения~~ **совершенствования**, но **она** не ~~имеет права~~ **должна** рекомендовать конкретные решения. Право собственности на аудиторский отчет должен сохранять за собой ~~орган по сертификации~~.

9.1.104.8.2 Руководитель аудиторской группы ~~отвечает за подготовку аудиторского~~ **должен позаботиться о подготовке аудиторского** отчета и ~~несет~~ **должен нести** ответственность за его содержание. ~~Отчет по аудиту~~ **Аудиторский отчет** должен содержать точную, ~~сжатую~~ и четкую запись аудита, чтобы обеспечить возможность принятия взвешенного решения о сертификации, ~~и должен содержать или ссылаться на следующие моменты:~~

- а) идентификацию органа по сертификации;
- б) наименование и адрес заказчика и представителя руководства заказчика;

- с) ~~вид~~ **тип** аудита (например, первоначальный, инспекционный ~~кон-~~
~~троль~~ или ~~ресертификация~~ **ресертификационный или специальный**);
- d) критерии аудита;
- e) цели аудита;
- f) область аудита, в частности, идентификация организационных или функциональных подразделений или процессов, подлежащих ~~проверке~~
аудиту, и сроки аудита;
- g) ~~идентификация~~ **любые отклонения от плана аудита и их причи-**
ны;
- h) **любые существенные аспекты, влияющие на программу ауди-**
та;
- i) **идентификацию** руководителя аудиторской группы, членов ауди-
торской группы и любых сопровождающих лиц;
- ~~h)-j)~~ **даты сроки** и места проведения ~~аудита~~ **аудиторской деятельно-**
сти (на месте или ~~дистанционно~~ **за пределами объектов, на постоян-**
ных или временных производственных площадках);

~~i)–k) наблюдения~~, выводы аудита (см. 9.4.5), ссылки на свидетельства и заключения аудита в соответствии с требованиями к данному ~~виду~~ типу аудита;

~~j~~ l) идентификацию изменений в случае значительных изменений, влияющих на систему менеджмента заказчика со времени проведения последнего аудита;

~~m~~) любые ~~нерешенные~~ неразрешенные вопросы, если таковые имеются;

p) является ли проведенный аудит комбинированным, совместным или комплексным, если это применимо:

o) сообщение о том, что аудит проводился на основе выборочного контроля имеющейся в распоряжении информации;

r) рекомендации по улучшению от аудиторской группы:

q) подтверждение того, что заказчиком эффективным образом контролируется использование сертификационных документов и знаков, где это применимо;

г) верификацию результативности предпринятых коррекций и корректирующих действий в отношении ранее выявленных несоответствий, если это применимо.

9.4.8.3 Аудиторский отчет должен также содержать:

а) заявление относительно соответствия и результативности системы менеджмента с кратким изложением свидетельств, относящихся:

- к способности системы менеджмента отвечать применяемым требованиям и достигать запланированных результатов.

- проведению внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;

б) заключение о правомерности области сертификации;

с) заключение относительно достижения целей аудита.

~~9.1.11~~ 9.4.9 Анализ причин несоответствий

Орган по сертификации должен ~~требовать~~ **потребовать** от заказчика проведения ~~в установленные сроки~~ анализа причин несоответствий и определения **того**, какие коррекции и корректирующие действия приняты или планируются для устранения выявленных несоответствий в установленные сроки.

9.1.12-4.10 Результативность коррекций и корректирующих действий

Орган по сертификации должен анализировать предложенные заказчиком коррекции, выявленные причины **несоответствий** и корректирующие действия для определения их приемлемости. Орган по сертификации должен проверять результативность любых ~~предпринятых коррекций~~ **исправлений** и корректирующих действий. ~~Должны регистрироваться свидетельства~~ **Данные**, подтверждающие ~~устранение~~ **обоснованность устранения несоответствий**, **следует регистрировать**. Заказчик должен быть проинформирован о результатах анализа и проверки. **Если понадобится провести дополнительный полный или частичный аудит или предоставить документально оформленные свидетельства (подлежащие проверке в ходе последующих аудитов) для проверки результативности коррекций и корректирующих действий, то об этом также необходимо проинформировать заказчика.**

Примечание — Проверка результативности коррекций и корректирующих действий может осуществляться на основе анализа документации, полученной от заказчика, или, в случае необходимости, **путем проверки на основе проверок на месте местах. Как правило, эта работа проводится членом аудиторской группы.**

9.1.13 Дополнительные аудиты

~~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 коррекций и корректирующих действий.~~

9.1.145 Решение о сертификации

9.5.1 Общие положения

9.5.1.1 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы лица или члены комитетов, ~~которые принимают~~ **принимающие** решения о ~~сертификации~~ **выдаче** или **отказе в выдаче сертификата, расширении или сужении области действия сертификата, приостановлении действия или отзыве сертификата, а также решения о ресертификации,** — не принимали участия в аудитах. **Лица, принимающие решение о сертификации, должны иметь соответствующий уровень компетентности.**

9.5.1.2 Лица(о) [кроме членов комитетов (см. 6.1.4)], принимающие(ее) решения о сертификации, должны(о) быть штатными(ым) сотрудниками(ом) органа по сертификации или привлекаться к работе на основе юридически действительных соглашений либо с органом или с юридическим лицом под организационным управлением данного органа по сертификации. **Организационное управление**

со стороны органа по сертификации должно обеспечиваться посредством;

а) монопольного или контрольного владения органа по сертификации другим юридическим лицом;

б) мажоритарного участия со стороны органа по сертификации а совете директоров другого юридического лица;

с) властных полномочий органа по сертификации в отношении другого юридического лица, входящего в группу организаций (е которую входит орган по сертификации), связанных между собой системой владения или управлением советом директоров.

Примечание — Для органов по сертификации, находящихся под госуправлением, другие органы госуправления можно рассматривать как составляющие одной и той же структуры госуправления, в которую входит данный орган по сертификации.

9.5.1.3 Лица, являющиеся штатными сотрудниками или привлекаемые к работе юридическими лицами, находящимися под организационным управлением органа по сертификации, должны выполнять те же самые требования настоящего стандарта, что и лица, работающие или привлекаемые к работе органом по сертификации.

9.5.1.4 Орган по сертификации должен регистрировать каждое решение о сертификации, включая любые дополняющие его сведения или разъяснения, поступающие от членов аудиторской группы или других источников информации.

9.1.15 9.5.2 Действия, осуществляемые до принятия решения

~~До принятия решения орган по сертификации должен подтвердить следующие факты:~~

Орган по сертификации должен иметь процесс для проведения эффективного анализа, предшествующего принятию решения о выдаче или отказе в выдаче сертификата, расширении или сужении области действия сертификата, возобновлении, приостановлении действия или отмене сертификата, включая то, что

а) информация, предоставленная аудиторской группой, является в достаточной степени охватывает требования к сертификации и области сертификации;

~~б) он проанализировал, признал и проверил результативность корректирующих и корректирующих действий в отношении всех несоответствий, которые представляют собой:~~**область сертификации;**

~~1) невыполнение одного или более требований стандарта на системы менеджмента;~~

~~2) наличие ситуации, которая ставит под значительное сомнение спо-~~

~~способность системы менеджмента заказчика достигать намеченных результатов;~~

~~е) б) он проанализировал~~ органом были проанализированы, одобрены и ~~принял запланированные заказчиком~~ проверены коррекции и корректирующие действия в отношении всех **значительных несоответствий;**

с) органом был проанализирован и одобрен план действий заказчика по коррекциям и корректирующим действиям в отношении всех других несоответствий.

9.2.5.3 Информация, необходимая для ~~принятия решения по первичной~~ признания действительными результатов первоначальной сертификации

9.2.5.3.1 Информация, предоставляемая аудиторской группой в орган по сертификации для принятия решения, **о сертификации** должна, как минимум, включать ~~в себя~~;

- а) ~~отчеты по аудиту~~ **аудиторский отчет**;
- б) комментарии по несоответствиям и, где применимо, коррекциям и корректирующим действиям, ~~предпринятых~~. **предпринимаемым** заказчиком;
- с) подтверждение информации, ~~представленной~~ **предоставленной** органу по сертификации и использованной при- анализе заявки (см. 9.21.2);
- д) **подтверждение того, что цели аудита были достигнуты**;
- е) рекомендации относительно выдачи или ~~отказе~~ **отказа** в выдаче сертификата со всеми условиями ~~и осуществления этого или~~ замечаниями **аудитора**.

~~9.2.5.2 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).~~

-9.5.3.2 Если орган по сертификации не сможет проверить выполнение коррекций и корректирующих действий в отношении какого-либо значительного несоответствия в течение 6 мес. после завершения второго этапа, он должен снова провести второй этап аудита перед тем, как принимать решение о выдаче сертификата.

9.5.3.3 Когда вопрос о выдаче сертификата передается одним органом по сертификации на рассмотрение другого органа, последний должен иметь процедуру для получения всей необходимой ему информации для принятия решения о сертификации.

Примечание Схемами сертификации могут предусматриваться специальные правила, касающиеся передачи сертификации.

~~9.4.3~~**9.5.4** Информация, ~~используемая для выдачи нового сертификата~~ необходимая для признания действительными результатов ресертификации

~~Решение об обновлении сертификата орган по сертификации должен принимать~~ Орган по сертификации должен принять решение о **возобновлении действия** сертификата на основе результатов ресертификационного аудита~~и~~, **а также** анализа функционирования системы за период действия сертификата, ~~а также рассмотрения~~ **и** жалоб, полученных от пользователей результатов сертификации.

9.3.39.6 Подтверждение сертификации

9.3.1 9.6.1 Общие положения

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

а) в органе по сертификации действует система, согласно которой при выявлении любого несоответствия или другой ситуации, которая может привести к приостановлению или отмене сертификации ~~(сертификата соответствия)~~, руководитель аудиторской группы сообщает ~~в орган~~ **органу** по сертификации о необходимости проведения ~~анализа~~ **этого факта** персоналом, имеющим соответствующий уровень компетентности (см. 7.2.98) и не ~~принимавшим~~ участие в аудите с целью определения возможности подтверждения сертификации;

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

9.36.2 ~~Инспекционный контроль~~ Деятельность по инспекционному контролю

9.36.2.1 Общие положения

9.36.2.1.1 Орган по сертификации должен ~~разработать мероприятия~~ **организовать свои работы** по инспекционному контролю **таким образом**, чтобы ~~на постоянной основе осуществлять~~ **регулярно** проводился мониторинг ~~представительных~~ **типичных** областей и функций, охваченных системой менеджмента, ~~а также учитывать изменения, относящиеся~~ **с учетом изменений, относящихся** к сертифицированному заказчику и его системе менеджмента.

9.36.2.1.2 ~~Мероприятия~~ **Деятельность** по инспекционному контролю ~~должны~~ **должна** включать в себя проведение аудитов на месте с целью оценки соответствия сертифицированной системы менеджмента заказчика определенным требованиям стандарта, на соответствие которому выдан сертификат. Другие ~~мероприятия~~ **действия** по ~~инспекционному контролю~~ **надзору** могут включать в себя:

а) запросы органа по сертификации сертифицированному заказчику по аспектам сертификации;

б) анализ **любых** заявлений **сертифицированного** заказчика, касающихся его деятельности (например, **в** рекламных ~~материалах~~, **материалах, на веб-сайте**);

в) ~~запросы~~ обращения к сертифицированному заказчику ~~по предоставлению документов и записей (на бумаге~~ для получения документированной информации (на бумажных или электронных носителях);

г) другие способы мониторинга деятельности сертифицированного заказчика.

9.3.2.16.2.2 Инспекционный контроль

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

- а) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;
- б) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита;
- с) обращение с жалобами;
- д) результативность системы менеджмента в части достижения целей, ~~установленных~~ **и результатов функционирования соответствующей системы(систем), запланированных** сертифицированным заказчиком;

- e) ~~и прогресс~~ в ~~ход~~ реализации запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- f) непрерывное управление операциями;
- g) анализ **всех** изменений;
- h) использование знаков соответствия и/или любых других ссылок на сертификацию.

~~9.3.2.2 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.~~

9.4.9.6.3 Ресертификация

9.4.9.6.3.1 Планирование ресертификационного аудита

9.4.1.19.6.3.1.1 Целью ресертификационного аудита является подтверждение постоянства соответствия и результативности системы менеджмента в целом, а также ее постоянной пригодности в рамках области сертификации. Ресертификационный аудит планируют и проводят с целью оценивания постоянного выполнения всех требований соответствующего стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа. ~~Целью ресертификационного аудита является подтверждение постоянства соответствия~~ Он должен планироваться и ~~результативности системы менеджмента~~ проводиться ~~в целом, а также ее постоянной пригодности в рамках области~~ надлежащие сроки с тем, чтобы обеспечить своевременное возобновление сертификации до истечения сроков действия выданного сертификата.

9.46.3.1.2 ~~При ресертификационном аудите~~ Деятельность по ресертификации должна включать в себя анализ отчетов о предыдущих инспекционных аудитах, и также должно рассматриваться функционирование системы менеджмента в течение ~~периода действия сертификата, включая анализ отчетов о предыдущих инспекционных контролях~~ последнего цикла сертификации.

9.46.3.1.3 В ходе ресертификационного аудита может потребоваться проведение первого этапа аудита, в случаях, если произошли значительные изменения в системе менеджмента у заказчика, организации или в условиях функционирования системы менеджмента (например, изменения в законодательстве).

Примечание — Такие изменения могут происходить в любой момент на протяжении всего цикла сертификации, и органу по сертификации может понадобиться провести специальный аудит (см. 9.6.4), который может включать в себя два этапа.

~~9.4.1.4 При большом числе производственных площадок или при сертификации по нескольким стандартам на системы менеджмента, при планировании аудита орган по сертификации должен обеспечить адекватность выбранных для аудита производственных площадок с целью обеспечения доверия к сертификации.~~

9.46.3.2 Ресертификационный аудит

9.46.3.2.1 Ресертификационный аудит должен включать в себя **аудит проводимый** на ~~месте, в ходе которого рассматривают следующее~~ **местах аудит, касающийся следующего:**

а) результативность системы менеджмента **ве** целом с учетом внутренних и внешних изменений, ~~а~~ также постоянство ее соответствия и применимости ~~относительно~~ **в** области сертификации;

б) ~~демонстрацию~~ **демонстрации** выполнения обязательства по поддержанию результативности и совершенствованию системы менеджмента с целью улучшения деятельности **организации** в целом;

с) ~~способствует ли функционирование сертифицированной~~ **результативности** системы менеджмента ~~реализации принятой политики в части достижения Политики и достижению~~ **целей организации функционирования соответствующей(их) системы(ем), запланированной(ых) сертифицированным заказчиком;**

9.46.3.2.2 Если в ходе ресертификационного аудита фиксируются **значительные** несоответствия ~~или отсутствуют достаточные свидетельства соответствия,~~, орган по сертификации должен установить время, за которое должны быть выполнены коррекции и ~~корректирующие дей-~~ствия **Они должны быть выполнены и проверены** до истечения срока действия ~~сертификата.~~

~~9.5~~9.6.3.2.3 Если работы по ресертификации будут успешно завершены до истечения срока действия выданного сертификата, срок действия нового сертификата может устанавливаться на основе срока действия имеющегося сертификата. Новый сертификат должен датироваться либо днем принятия решения о ресертификации, либо более поздней датой.

9.6.3.2.4 Если мероприятия ресертификационного аудита не были полностью завершены органом по сертификации до истечения срока действия сертификата или если до этого срока органом не было верифицировано выполнение коррекций и корректирующих действий в отношении любого значительного несоответствия (см. 9.5.2.1), то решение о ресертификации не должно приниматься и сроки действия сертификата не должны продлеваться. Заказчик должен быть об этом проинформирован с разъяснением вытекающих из этого факта последствий.

9.6.3.2.5 По истечении срока действия выданного сертификата орган по сертификации может возобновить действие сертификата в течение 6 мес. при условии, что остающиеся невыполненными мероприятия по ресертификации будут полностью завершены, в противном случае, по крайней мере должен проводиться второй этап аудита. В таком случае сертификат должен датироваться либо днем принятия решения о ресертификации или более поздней датой, а срок истечения действия сертификата должен устанавливаться на основе предыдущего цикла сертификации.

9.56.4 Специальные аудиты

9.56.4.1 Расширение области сертификации

На основании заявки о расширении области действия ранее выданного сертификата орган по сертификации должен провести анализ заявки и определить ~~действия по аудиту~~ **проверочные мероприятия**, необходимые для принятия соответствующего решения. ~~Это~~ **Их проведение** можно ~~осуществить в рамках~~ **совместить с проведением мероприятий** инспекционного контроля.

9.53.6.4.2 Внеплановые аудиты

Органу по сертификации может потребоваться ~~провести внеплановый аудит~~ **проведение внепланового аудита** сертифицированного заказчика для расследования жалоб (~~см. 9.8~~), **или** в ответ на **произошедшие** изменения (~~см. 8.6.3~~) или **же** для контроля **вследствие в случае** приостановления действия сертификата заказчика (~~см. 9.6~~), ~~когда имеется небольшой период времени для уведомления заказчика о предстоящем аудите.~~
В таких случаях:

а) орган по сертификации должен **обосновать и** заранее ~~описать и в письменном виде уведомить сертифицированного заказчика~~ **известить сертифицированных заказчиков** (например, в документах, указанных в 8.65.1) об условиях, на которых будут осуществляться ~~внеплановые визиты с уведомлением в короткий срок~~ **такие аудиты;**

б) орган по сертификации должен очень тщательно рассмотреть состав аудиторской группы по причине отсутствия у заказчика возможности опротестовать ~~членов~~ **участников** аудиторской группы.

9.6—5 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации

9.6.5.1 Орган по сертификации должен **установить разработать** политику и ~~документированные процедуры~~ **документированную процедуру(ы)** по приостановлению, отмене действия сертификата или сужению области сертификации и ~~указать на~~ **определить** последующие ~~за этим~~ действия ~~органа,~~ **осуществляемые органом** по сертификации.

9.6.5.2 Орган по сертификации должен ~~приостановить~~ **приостанав-
ливать** действие сертификата в **тех** случаях, ~~если~~ **когда**, например:

- сертифицированная система менеджмента заказчика постоянно или в значительной мере не- может ~~выполнить~~ **выполнять** сертификационные требования, включая требования к результативности системы менеджмента;

- сертифицированный заказчик не позволяет проводить инспекционные ~~контроли~~ или ресертификационные аудиты с требуемой периодичностью;

- сертифицированный заказчик добровольно ~~сделал~~ **делает** запрос о приостановлении действия сертификата.

9.6.5.3 После приостановления действия сертификат на систему менеджмента заказчика становится временно недействительным. ~~Орган по сертификации должен иметь юридически значимое соглашение с заказчиком, позволяющее гарантировать, что в случае приостановления действия сертификата заказчик воздержится от дальнейших ссылок на наличие сертификата. Орган по сертификации должен сделать информацию о~~

~~приостановлении сертификата (см. 8.1.3) общественно доступной и предпринять любые другие меры, которые сочтет нужными.~~

9.6.5.4 Орган по сертификации должен возобновить действие сертификата, которое было приостановлено, в том случае, если проблема, вызвавшая приостановление действия сертификата, была решена. Неспособность ~~разрешить~~ **решить** проблемы, из-за которых было приостановлено действие сертификата, **в сроки**, установленные органом по сертификации, приводит к отмене действия сертификата или сужению области сертификации.

*Примечание - В большинстве случаев период приостановления действия сертификата ~~должен быть~~ не ~~более~~ **превышает** 6 мес.*

9.6.5.5 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 применительно к этим областям. Любое сужение области ~~сертификации~~ должно осуществляться в соответствии с требованиями стандарта, используемого при сертификации.

~~9.6.6 Орган по сертификации должен иметь юридически значимое соглашение с сертифицированным заказчиком относительно условий отмены действия сертификата [см. перечисление d) 8.4.3], обеспечивающее, что после получения уведомления об отмене действия сертификата заказчик прекращает использовать в каких-либо рекламных целях ссылку на свой сертифицированный статус.~~

~~9.6.7 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.~~

9.7 Апелляции

9.7.1 Орган по сертификации должен иметь документированный ~~процесс~~ **порядок** получения, оценки и- принятия решений по апелляциям.

9.7.2 ~~Описание процесса рассмотрения апелляций должно быть общественно доступным.~~ 9.7.3 Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения, принятые на всех- уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций. Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

~~9.7.4~~ 9.7.3 ~~Деятельность по подаче, исследованию~~ **Процессы подачи, рассмотрения и принятию принятия** решений, ~~связанных с апелляциями,~~ **по апелляциям** не ~~должна~~ **должны** носить ~~какой~~ **какого-**либо ~~дискриминационный характер~~ **дискриминационного характера** по отношению к ~~предъявителю~~ **подателю** апелляции.

9.7.5-4 Процесс рассмотрения апелляций должен включать в себя, по крайней мере, следующие- элементы и методы:

а) ~~схеме~~ **схема** процесса получения, признания обоснованности и исследования апелляции, а также- принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов- предыдущих подобных апелляций;

б) сопровождение и ~~регистрацию действий, предпринимаемых~~ **регистрация апелляций, включая действия, предпринимаемые** для ~~решения~~ **принятия решений** по апелляциям;

с) обеспечение, ~~чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия~~ **выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.**

9.7.5 При получении апелляции орган по сертификации должен нести ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции.

9.7.6 Орган по сертификации должен подтвердить получение апелляции и ~~предоставлять ее предъявителю отчеты~~ **предоставить подателю апелляции подробные сведения** о ходе ее рассмотрения и сообщать о результатах.

9.7.7 Решение, которое должно быть сообщено ~~предъявителю~~ **подателю** апелляции, должно быть принято или ~~проанализировано~~ и ~~подтверждено~~ **утверждено** лицом ~~(лицами)~~, ранее не имевшим(~~ними~~) отношения к предмету апелляции.

9.7.8 Орган по сертификации должен официально уведомить ~~предъявителя~~ **подателя** апелляции об окончании ~~процесса ее~~ рассмотрения ~~апелляций~~.

9.8 Жалобы

9.8.1 ~~Описание процесса~~ Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб- ~~должно быть общественно доступным.~~

9.8.2 ~~При получении~~ -Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю жалобы.

9.8.3 При получении жалобы орган по сертификации должен ~~убедиться~~ **подтвердить**, относится ли она к- деятельности по сертификации, за которую данный орган несет ответственность, и. если это так, ~~то.~~ **он должен ее** рассмотреть-~~жалобу~~. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее- исследовании **основное** внимание должно ~~быть направлено на результативность~~ **уделяться результа-**
тивности сертифицированной системы- менеджмента.

9.8.3-4 Орган по сертификации **также** должен в установленный срок передать сертифицированному- заказчику относящуюся к нему жалобу.

9.8.4-5 Орган по сертификации должен ~~иметь документированный процесс~~ **документировать порядок** получения, оценки и принятия решений, ~~связанных с жалобами. К данному процессу должны применяться требования~~ **по жалобам. Этот процесс должен соответствовать требованиям** конфиденциальности в части, ~~относящейся к~~ **предъявителю** ~~предъявителю~~ жалобы и ее предмету.

9.8.5-6 Процесс рассмотрения жалоб должен включать в себя, по ~~крайней~~ **меньшей** мере, следующие элементы и методы:

а) ~~схеме~~ **схема** процесса получения, признания обоснованности, **и** расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;

б) сопровождение и регистрация жалоб, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;

в) обеспечение ~~того, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия~~ **выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.**

~~Примечание—Руководство~~ **Примечание — ISO 10002 содержит руководство по управлению работе с жалобами** ~~приведено в ИСО 10002 [2].~~

~~9.8.6-7~~ При получении жалобы орган по сертификации должен нести ответственность за сбор и- проверку всей информации, необходимой для ~~оценки~~ **признания** обоснованности **поданной** жалобы.

~~9.8.7~~**9.8.8** ~~При возможности~~ **Во всех случаях, когда это возможно,** орган по сертификации должен подтвердить получение жалобы и предоставлять ее предъявителю ~~отчеты~~ **подробные сведения** о ходе рассмотрения жалобы и- сообщать о результатах.

~~9.8.8-9~~ Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, должно быть принято или— проанализировано и ~~подтверждено~~ **утверждено** лицом ~~(лицами);(ами)~~, **ранее** не имевшим(ими) отношения к предмету жалобы.

~~9.8.9~~ **9.8.10** ~~По возможности~~ **Во всех случаях, когда это возможно,** орган по сертификации должен официально ~~уведомить~~ **уведомлять** предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения.

~~9.8.10-11~~ Орган по сертификации совместно с заказчиком и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли; и если да;. то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней- заключение.

9.9 Записи о ~~заявителях и~~ заказчиках

9.9.1 Орган по сертификации должен ~~поддерживать в рабочем состоянии~~ **вести** записи об аудите и ~~другой деятельности~~ **других работах** по всем заказчикам, включая все организации, подавшие заявки, прошедшие аудит, сертифицированные, а также организации, действие сертификатов которых было приостановлено или отменено.

9.9.2 Записи о сертифицированных заказчиках должны включать в себя: **следующее;**

- a) информацию о заявке и отчеты о ~~первичном аудите~~ **первоначальном**, инспекционном ~~контроле~~ и ресертификационном ~~аудите~~ **аудитах;**
- b) договор ~~на сертификацию~~ **о проведении сертификации;**
- c) обоснование методологии, используемой для ~~выборки~~ **выборочно-го исследования.**

Примечание — Методология выборочного исследования включает в себя определение выборки, используемой для оценки конкретной системы менеджмента, и/или выбор производственных площадок для оценки организаций с многочисленными производственными площадками:

- d) обоснование **продолжительности** **трудоемкости** аудита (см. 9.1.4);
- e) **верификацию** **проверку** коррекций и корректирующих действий;
- f) записи о жалобах и апелляциях, а также **обо всех** последующих коррекциях **и или** корректирующих действиях;
- g) протоколы и решения **комитета комитетов**, если **это** 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 соответствующие** записи, необходимые для обеспечения доверия к сертификации, такие как свидетельства компетентности аудиторов и технических экспертов;

~~Примечание — Методология выборочного исследования включает в себя определение выборки, применяемой для оценки конкретной системы менеджмента и/или выбор производственных площадок при оценке организаций со многими производственными площадками.~~

к) программы аудита.

9.9.3 Орган по сертификации должен обеспечивать защиту записей о заявителях и заказчиках, – гарантируя при этом соблюдение конфиденциальности информации. ~~Транспортирование~~ **Транспортировка**, пересылка или – передача записей должны осуществляться способом, обеспечивающим сохранение их конфиденциальности.

9.9.4 Орган по сертификации должен иметь документированную политику и ~~документированные~~ – процедуры хранения – записей. Записи **о сертифицированных заказчиках** должны сохраняться на протяжении текущего цикла – сертификации и еще одного полного цикла.

Примечание – В некоторых странах законодательством установлен более длительный срок хранения записей.

10 Требования к ~~системе~~ **системам** менеджмента ~~для~~ **органов по сертификации**

10.1 Варианты

Орган по сертификации должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать ~~устойчивое~~ **последовательное** выполнение требований настоящего стандарта. В дополнение к требованиям, ~~изложенным в разделах~~ **разделов** 5—9, орган по сертификации должен ~~внед- рить~~ **внедрять** систему менеджмента согласно **либо**:

- а) ~~требованиям к системе менеджмента, установленным в ИСО 9001 [1] (см. 10.2), или~~
- ~~б) —~~ общим требованиям, предъявляемым к системам менеджмента (см. 10.3). **2), или**
- б) требованиям к системам менеджмента, установленным в ИСО 9001 (см. 10.3).**

10.3-2 Вариант 2:А. Общие требования к ~~системе~~ **системам** менеджмента

10.32.1 Общие положения

Орган по сертификации должен разработать, ~~документировать~~ **документально оформить**, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, способную ~~поддерживать~~ **обеспечивать** и демонстрировать ~~устойчивое~~ **последовательное** выполнение требований настоящего стандарта.

Высшее руководство органа по сертификации должно ~~установить~~ **разрабатывать** и документировать политику и цели деятельности органа. ~~Высшее руководство должно, а также~~ **обеспечивать** наличие свидетельств своей приверженности ~~разработке~~ **разрабатывать** и ~~внедрению~~ **внедрять** ~~системы~~ **систему** менеджмента в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Высшее руководство должно ~~обеспечить~~ **обеспечивать**, чтобы политика была ~~понята~~ **понятна**, внедрена и поддерживалась- в рабочем состоянии на всех уровнях органа по сертификации.

Высшее руководство органа по сертификации должно **назначить** **назначать** представителя из состава руководства, который независимо от других обязанностей должен нести ответственность и иметь полномочия, распространяющиеся на ~~следующие действия~~:

а) обеспечение ~~того, что процессы~~ **разработки, внедрения** и ~~процедуры, необходимые для системы менеджмента, разработаны, внедрены и поддерживаются~~ **поддержания** в рабочем состоянии; **процессов и процедур, требуемых системой менеджмента:**

б) ~~представление~~ **предоставление** отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента и необходимости ее улучшения.

10.3.2.2 Руководство по системе менеджмента

Все применимые требования настоящего стандарта должны быть представлены либо в руководстве по системе менеджмента, либо в связанных с ним документах. Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы руководство по системе менеджмента и связанные с ним документы были доступны для соответствующего персонала.

10.2.3.3 Управление документами

Орган по сертификации должен ~~разработать~~ **разрабатывать** процедуры для управления документами (внутреннего и внешнего происхождения), относящиеся к соблюдению требований настоящего стандарта. ~~Данные~~ **Эти** процедуры должны предусматривать использование средств управления, необходимых для:

- а) проверки документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализа и актуализации документов по мере необходимости и их ~~перепроверки~~ **повторного утверждения**;

- с) обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- д) обеспечения наличия действующих версий **применяемых** документов в местах их применения;
- е) обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- ф) обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- г) предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения-соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Примечание — Документация может быть выполнена в любой форме или представлена на любом типе носителя.

10.32.4 Управление записями

Орган по сертификации должен ~~разработать~~ **разрабатывать** процедуры по определению средств управления, требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении, определении сроков хранения и ~~изъ-~~ изъятии записей, связанных с выполнением требований настоящего стандарта.

Орган по сертификации должен ~~разработать~~ **разрабатывать** процедуры для обеспечения сохранности записей в течение периода времени, установленного в договорах и законодательных актах. Доступ к этим записям должен соответствовать условиям конфиденциальности.

Примечание — Требования к записям о сертифицированных заказчиках приведены также в 9.9.

10.32.5 Анализ со стороны руководства

10.32.5.1 Общие положения

Высшее руководство органа по сертификации должно ~~установить~~ **разрабатывать** процедуры по проведению анализа **своей** системы менеджмента ~~органа~~ через запланированные ~~промежутки~~ **интервалы** времени с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности, включая политику и цели, связанные с выполнением требований настоящего стандарта. ~~Такой анализ должен~~ **Такие анализы должны** проводиться не реже ~~чем один раз~~ **одного раза** в год.

10.32.5.2 Входные данные для анализа

Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать в себя ~~следующую~~ информацию, **касающуюся:**

- a) ~~результаты~~ **результатов** внутренних и внешних аудитов;
- b) ~~данные обратной связи с заказчиками и заинтересованными сторонами, относящиеся к выполнению требований настоящего стандарта;~~ **данных, полученных от заказчиков и заинтересованных сторон;**
- c) ~~данные обратной связи с комитетом по обеспечению~~ **обеспечения** беспристрастности;

- d) ~~статус предупреждающих и~~ **статуса** корректирующих действий;
- e) **статуса действий в отношении рисков;**
- e f) предпринятых действий, вытекающих из предыдущего анализа со стороны руководства;
- ~~f g) информацию о достижении~~ **достижения** целей;
- ~~g) h) изменения~~ **изменений**, которые могут повлиять на систему менеджмента;
- ~~h) i) апелляции~~ **апелляций** и ~~жалобы~~ **жалоб**.

10.32.5.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя ~~все~~ решения и ~~необходимые~~ действия в отношении:

- a) повышения результативности системы менеджмента и ее процессов;
- b) улучшения услуг по сертификации согласно требованиям настоящего стандарта;
- c) потребности в ресурсах;
- d) **пересмотра политики и целей органа.**

10.32.6 Внутренние аудиты

10.32.6.1 Орган по сертификации должен ~~разработать~~ **разрабатывать** процедуры по проведению внутренних– аудитов с целью проверки того, что он ~~соответствует требованиям~~ **выполняет требования** настоящего стандарта; и что **его** система– менеджмента функционирует результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Примечание —Руководство— ИСО 19011 содержит руководящие указания по проведению внутренних аудитов—приведено в ИСО 19011 [4].

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

10.32.6.3 Внутренние аудиты должны ~~проводиться по крайней мере один раз каждые 12 мес~~ **выполнять не реже одного раза в год**. Периодичность проведения внутренних аудитов может быть сокращена, если орган по сертификации может продемонстрировать, что его система менеджмента продолжает ~~оставаться результативной, внедрена~~ **результата-**

тивно функционировать в соответствии— с требованиями настоящего стандарта—~~и стабильна~~, а также **предъявить доказательства в отношении ее стабильности.**

10.32.6.4 Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы— ~~выполнялись следующие требования:~~

а) внутренние аудиты ~~проводятся~~ **проводились** квалифицированным персоналом, обладающим необходимыми знаниями в области сертификации, проведения аудитов, ~~а также~~ **и** требований настоящего стандарта;

б) аудиторы не ~~проверяют~~ **проверяли** свою собственную работу;

с) персонал, ответственный за область аудита, ~~информируется~~ **был проинформирован** о результатах аудита;

д) любые действия, предпринимаемые по итогам внутренних аудитов, ~~выполняются~~ **выполнялись** своевременно и надлежащим образом;

е) ~~определяются~~ **были определены** все возможности для улучшения.

10.32.7 **Корректирующие действия**

Орган по сертификации должен ~~разработать~~ **разрабатывать** процедуры по определению и управлению несоответствиями **в** своей деятельности. При необходимости орган по сертификации должен **также** принимать действия по устранению причин несоответствий для предупреждения их повторного возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватными последствиям выявленных несоответствий. ~~В процедурах~~ **Данные процедуры** должны ~~быть определены следующие~~ **устанавливать** требования **к**:

- a) ~~к определению~~ **выявлению** несоответствий (например, ~~по~~ **согласно** жалобам или результатам внутренних аудитов);
- b) установлению причин несоответствий;
- c) ~~коррекции~~ **устранению** несоответствий;
- d) оцениванию необходимости **предпринимаемых** действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- e) определению и своевременному ~~осуществлению~~ **выполнению** необходимых действий;

- f) ~~записям~~ **регистрации** результатов предпринятых действий;
- g) анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

~~10.3.8 Предупреждающие действия~~

~~Орган по сертификации должен разработать процедуры по осуществлению предупреждающих действий с целью устранения причин потенциальных несоответствий. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем. процедурах по осуществлению предупреждающих действий должны быть определены следующие требования:~~

- ~~a) к установлению потенциальных несоответствий и их причин;~~
- ~~b) оцениванию необходимости предупреждающих действий с целью предотвращения появления несоответствий;~~
- ~~c) определению и осуществлению необходимых действий;~~
- ~~d) записям результатов предпринятых действий;~~
- ~~e) анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.~~

~~Примечание — Процедуры осуществления корректирующих и предупреждающих действий необязательно должны быть разделены.~~

~~10.2~~ ~~Вариант 1:~~. вариант В Требования к ~~системам~~ менеджмента, установленные в ~~соответствии с~~ ИСО 9001 ~~[1]~~

10.2.3.1 Общие положения

Орган по сертификации должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, соответствующую требованиям ИСО 9001 ~~[1]~~, способную обеспечивать и демонстрировать ~~постоянное~~ последовательное выполнение требований 10.3.2.2—10.2.5 ~~настоящего стандарта~~ 3.4.

10.3.2.2 Область применения

Для ~~применения~~ обеспечения выполнения требований ИСО 9001 ~~[1]~~ область применения системы менеджмента органа по сертификации должна включать в себя требования к проектированию и разработке услуг по-сертификации.

10.2.3-3 Ориентация на потребителя

Для **применения обеспечения выполнения** требований ИСО 9001 [1] при разработке **своей** системы менеджмента орган по сертификации должен **обеспечить обеспечивать** доверие к сертификации и **учесть учитывать** потребности всех-заинтересованных сторон (**см. согласно указаниям в 4.1.2**), которые полагаются на **его** услуги по аудиту и-сертификации, а не только **на** своих заказчиков.

10.2.3.4 Анализ со стороны руководства

Для **применения обеспечения выполнения** требований ИСО 9001 [1] орган по сертификации должен использовать информацию об апелляциях и жалобах пользователей услуг по сертификации, **а также анализ обеспечения беспристрастности** как входные данные **для** анализа со стороны руководства.

Приложение А

(обязательное)

Требуемые знания и навыки

А.1 Общие положения

В таблице А. 1 указаны знания и навыки, которые орган по сертификации должен определять для выполнения конкретных функций сертификации. "Х" означает, что орган по сертификации должен определить критерии и глубину знаний и навыков. Требования, предъявляемые к знаниям и навыкам, которые указаны в таблице А.1. более подробно описаны в приведенных после таблицы разделах, на номера которых делаются соответствующие ссылки (в скобках таблицы).

Таблица А.1 —Таблица знаний и навыков

Знания и навыки	Функции сертификации		
	Проведение анализа заявки для определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора членов аудиторской группы и определения трудоемкости аудита	Анализ отчетов по аудиту и принятие решения о сертификации	Проведение аудита и руководство аудиторской группой
Знания практики ведения бизнеса менеджмента			X (A.2.1)
Знания принципов, практики и методов аудита		X (A.Э.1)	X (A.2,2)
Знание конкретных стандартов/нормативных документов на системы менеджмента	X (A.4.1)	X (A.3.2)	X (A.2.3)
Знание процессов проведения сертификации органа по сертификации	X (A.4.2)	X (A.3.3)	X (A.2.4)
Знание сферы деятельности сектора бизнеса, продукции, процессов и структуры заказчика	X (A.4.3)	X (A.Э.4)	X (A.2.5)
Языковые навыки, отвечающие			X (A.2.7)

Знания и навыки	Функции сертификации		
	Проведение анализа заявки для определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора членов аудиторской группы и определения трудоемкости аудита	Анализ отчетов по аудиту и принятие решения о сертификации	Проведение аудита и руководство аудиторской группой
всем уровням в организации заказчика			
Навыки ведения записей и составления отчетов			X (A.2.8)
Навыки проведения презентаций			X (A.2.9)
Навыки интервьюирования проведения собеседований			X (A.2.10)
Навыки управления аудиторской деятельностью проведения аудита по системам менеджмента			X (A.2.11}

Примечание — Риск и сложность являются другими факторами, влияющими на определение уровня специальных знаний, необходимых для выполнения любой из этих функций.

A.2 Требования к компетентности членов аудиторской группы

A.2.1 Знание практики бизнес-менеджмента

Знание наиболее распространенных типов организаций любого размера, организационных структур и механизмов управления, а также производственных практик, информационных систем и систем данных, систем документации и информационных технологий.

A.2.2 Знание принципов, практики и методов аудита

Знание принципов, практики и методов аудита основных систем менеджмента, как указано в настоящем стандарте, в достаточной мере для того, чтобы проводить сертификационные аудиты и оценивать процессы внутреннего аудита.

А.2.3 Знание конкретных стандартов/нормативных документов на системы менеджмента

Знание стандарта или других нормативных документов, на соответствие которым проверяют системы менеджмента в целях сертификации, в достаточной мере для того, чтобы определять результативность функционирования и соответствия этих систем установленным требованиям.

А.2.4 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации в достаточной мере для того, чтобы выполнять работу в соответствии с процедурами и процессами органа по сертификации.

А.2.5 Знание сферы деятельности заказчика

Знание терминологии, практики и процессов, широко распространенных в сфере деятельности заказчика, в достаточной мере для того, чтобы понимать ожидания сторон в связи со стандартом или другим нормативным документом на системы менеджмента.

Примечание — Под сферой деятельности следует понимать область экономической деятельности (например, авиакосмическая отрасль, химическая промышленность, финансовые услуги).

А.2.6 Знание продукции, процессов и организации заказчика

Знание типов продукции или процессов заказчика в достаточной мере для того, чтобы понимать специфику работы организации и возможности применения конкретной организацией требований рассматриваемого стандарта или другого нормативного документа на системы менеджмента.

А.2.7 Языковые навыки, отвечающие всем уровням в организации заказчика

Способность общаться и эффективно обмениваться информацией с сотрудниками всех уровней организации, используя подходящие термины и выражения.

А.2.8 Навыки ведения записей и составления отчетов

Умение читать и записывать с достаточной быстротой, аккуратностью и понятным изложением информации для того, чтобы вести записи, составлять отчеты и эффективным образом сообщать выводы и заключения аудита.

А.2.9 Презентационные навыки

Умение подавать материал, касающийся выводов и заключений аудита, понятным для слушателей образом. Что касается руководителя аудиторской группы, то речь идет о публичном оглашении выводов, заключений и рекомендаций по результатам аудита для целевой аудитории слушателей (например, при проведении заключительного совещания).

А.2.10 Навыки интервьюирования

Умение опрашивать своих собеседников путем постановки правильно сформулированных вопросов и слушать их ответы таким образом, чтобы получать необходимую и полезную информацию, а также правильно ее интерпретировать и выносить оценочное суждение.

А.2.11 Навыки управления аудиторской деятельностью

Умение проводить и управлять аудиторской деятельностью таким образом, чтобы достигать цепей аудита в оговоренные сроки. Что касается руководителя аудиторской группы, то речь идет об умении проводить встречи и совещания таким образом, чтобы своими действиями содействовать эффективному обмену информацией, а также об умении распределять и в случае необходимости перераспределять обязанности.

А.3 Требования к компетентности персонала, проводящего анализ аудиторских отчетов и принимающего решения о сертификации

Эти функции могут выполняться одним или несколькими сотрудниками.

А.3.1 Знание принципов, практики и методов аудита

Знание принципов, практики и методов аудита основных систем менеджмента, как указано в настоящем стандарте, в достаточной мере для того, чтобы понимать содержание отчета по результатам сертификационного аудита.

А.3.2 Знание конкретных стандартов/нормативных документов на системы менеджмента

Знание стандарта или других нормативных документов, на соответствие которым проверяются системы менеджмента в целях сертификации, в достаточной мере для того, чтобы принимать решения на основании отчета по результатам сертификационного аудита.

А.3.3 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации в достаточной мере для того, чтобы на основе представленной информации определить, оправдались ли ожидания органа по сертификации.

А.3.4 Знание сферы деятельности заказчика

Знание терминологии, практики и процессов, широко распространенных в сфере деятельности заказчика, в достаточной мере для того, чтобы понимать содержание аудиторского отчета применительно к рассматриваемому стандарту или другому нормативному документу на системы менеджмента.

А.4 Требования к компетентности персонала, проводящего анализ заявки для определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора членов аудиторской группы и определения трудоемкости аудита

Эти функции могут выполняться одним или несколькими сотрудниками.

А.4.1 Знание конкретных стандартное/нормативных документов на системы менеджмента

Знание о том, какой стандарт или другой нормативный документ на системы менеджмента следует использовать в целях сертификации.

А.4.2 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации в достаточной мере для того, чтобы назначить компетентных членов аудиторской группы и правильно определить трудоемкость аудита.

А.4.3 Знание сферы деятельности заказчика

Знание терминологии, практики и процессов, широко распространенных в сфере деятельности заказчика, в достаточной мере для того, чтобы назначить компетентных членов аудиторской группы и правильно определить трудоемкость аудита.

А.4.4 Знание продукции, процессов и организации заказчика

Знание типов продукции или процессов заказчика в достаточной мере для того, чтобы назначить компетентных членов аудиторской группы и правильно определить трудоемкость аудита.

Приложение В (справочное)

Возможные методы оценивания

~~ВАЖНО — Данное приложение справочное и не предназначено для применения в качестве требований.~~

В.1 Общие положения

~~В данном приложении приведены~~ Настоящее приложение содержит примеры методов ~~оценки для помощи~~ оценивания в помощь органам по сертификации.

Методы ~~оценки~~ **оценивания** компетентности ~~сотрудников могут быть сгруппированы в пять основных категорий~~ **специалистов можно сгруппировать по пяти основным категориям:** анализ записей, обратная связь, собеседования, наблюдения и экзамены. ~~В дальнейшем они~~ **Они** могут быть ~~подразделены~~ **разбиты на более мелкие категории.** Ниже ~~приводятся~~ **приведено** краткое описание каждого метода, **и** его ~~поль-~~ **заползности** и ~~недостатки~~ **ограничений** для ~~оценки~~ **оценива-**

ния знаний и навыков. ~~Вряд ли какой-либо метод сам по себе подтвер-~~
~~ждает~~ Маловероятно, что любой из этих методов в отдельности смо-
жет подтвердить компетентность.

Методы ~~(см. ниже) с~~, приведенные в разделах В.2 ~~но~~ В.6 ~~могут~~
~~предоставить~~. **помогают получить** полезную информацию о знаниях и
навыках; они более эффективны, ~~когда они~~ **если** предназначены для ис-
пользования **вместе** с ~~заданными~~ критериями ~~при определении~~ компе-
тентности, ~~указанными~~ **полученными в ходе процесса определения**
компетентности, который описан в 7.1.2 и 7.1.3.

В приложении С приведен пример ~~процесса~~ **последовательности**
операций для определения и поддержания компетентности.

В.2 Анализ записей

Некоторые записи ~~являются показателями~~ указывают на наличие знаний, **как** например, резюме ~~или биография показывают~~, где показан опыт работы, ~~проведения аудита~~ **опыт участия в аудитах**, образование и ~~обучение~~ **подготовка**.

Некоторые записи ~~являются показателями~~ указывают на наличие навыков, **как** например, аудиторские отчеты, ~~записи~~ **трудовые книжки, данные** об опыте ~~работы, опыт проведения аудита, образование~~ **участия в аудитах, образовании** и ~~обучении~~ **обучении**.

~~Вряд ли данные~~ **Такие** записи сами по себе ~~будут~~ **вряд ли могут служить** достаточным свидетельством компетентности.

~~Остальные~~ **Другие** записи являются ~~прямым~~ **непосредственным** свидетельством компетентности, **как** например, отчет ~~о проведении аттестации (оценке компетентности)~~ **об аттестационной проверке** аудитора, проводящего аудит.

В.3 Обратная связь

~~Данные обратной связи непосредственно~~ Информация, полученная от ~~предыдущих бывших~~ работодателей ~~могут быть показателем~~, может указывать на наличие знаний и навыков, ~~но важно отметить~~ однако нужно иметь в виду, что иногда работодатели специально ~~не указывают отрицательную информацию~~ утаивают негативные сведения.

Личные ~~характеристики~~ рекомендации могут ~~быть показателем~~ свидетельствовать о наличии знаний и навыков. ~~Маловероятно~~ Однако маловероятно, что кандидат ~~представит характеристику, в которой будет отражена отрицательная информация~~ покажет рекомендацию, содержащую негативные сведения.

~~Данные обратной связи~~ Информация от коллег ~~могут быть показателем~~ может свидетельствовать о наличии знаний и навыков. ~~Взаимоотношения~~ Однако объективность такой информации зависит от взаимоотношений между коллегами ~~могут влиять на обратную связь~~.

~~Данные обратной связи~~ **Информация, полученная** от заказчиков ~~могут быть показателем,~~ **может свидетельствовать о наличии** знаний и навыков. ~~Что Однако, что~~ касается ~~аудитора, результаты аудита могут влиять на обратную связь~~ **аудиторов, объективность такой информации может зависеть от результатов аудита.**

Обратная связь сама по себе ~~является недостаточным~~ **не может служить удовлетворительным** свидетельством компетентности.

В.4 Собеседования

Собеседования могут ~~дать полезную информацию~~ **быть полезным средством получения информации** о знаниях и навыках.

Собеседования при приеме на работу помогают уточнить сведения, содержащиеся в резюме и записях о трудовой деятельности, в отношении знаний и навыков. ~~Собеседования как часть анализа характеристик могут содержать конкретную информацию о знаниях и навыках.~~

~~Собеседование с~~ **Собеседования как часть аттестации способствуют получению конкретной информации о знаниях и навыках.**

Опрос членов аудиторской ~~группы~~ **группы** для ~~последующего~~ анализа **результатов** аудита ~~может предоставить полезную информацию~~ **способствует получению полезной информации** о знаниях и навыках аудитора. ~~Оно дает~~ **Он обеспечивает** возможность ~~понять, почему понимания причин, по которым~~ **понять, почему понимания причин, по которым** аудитор принял ~~конкретные~~ **те или иные** решения, выбрал определенные ~~свидетельства~~ **направления** аудита и ~~прочее~~. **д.** Данный ~~способ может быть использован~~ **метод допускается использовать** после ~~проведенного надзорного~~ **проводимых**

наблюдений аудита, **а также** позднее — при ~~рассмотрении~~ **изучении** письменного **аудиторского** отчета ~~по аудиту.~~ **Данный.** Этот метод может быть особенно ~~полезен при определении~~ **полезным для определе-**
ния компетентности по отношению к конкретной- технической области.

Прямое свидетельство ~~демонстрации~~ компетентности ~~можно полу-~~
~~чить путем структурированного интервью с соответствующими запися-~~
~~ми в отношении определенных~~ может быть получено на основе систе-
матизированного опроса с использованием соответствующих запи-
сей и **конкретных** критериев компетентности.

Собеседования ~~могут использоваться~~ и опросы допускается исполь-
зовать для оценки ~~знаний языка,~~ **языковых** навыков ~~коммуникативного~~
~~и межличностного,~~ **навыков** общения и **коммуникабельности.**

В.5 Наблюдения

Наблюдение за **лицом человеком**, выполняющим **задание порученную ему работу**, может **представить наглядное свидетельство служить прямым доказательством компетентности**, **о чем свидетельствуют применяемые знания** поскольку оно показывает применение человеком знаний и **навыки навыков** для достижения **желаемого требуемого** результата. Данный метод **оценки оценивания** полезен для всех функций **административных административного и управленческих кадров, как управленческого персонала**, а также для аудиторов, **так и для лиц, принимающих решения. ответственных за принятие решений** о сертификации. Одним из недостатков **наблюдения за**, **связанных с выполнением наблюдений за** аудитором, проводящим аудит, является степень сложности, **связанная с конкретным аудитом того или иного аудита.**

Периодическое наблюдение за сотрудником полезно Периодические **наблюдения за работниками полезны** для подтверждения **непрерывного повышения постоянной** компетентности.

В.6 Экзамены

~~Письменные экзамены — это хороший способ предоставления под-
тверждения~~ **Надежным и должным образом документированным
свидетельством наличия** знаний ~~в документальном виде, а и навыков~~
(в зависимости от ~~методов — и навыков методики~~) **являются письмен-
ные экзамены.**

~~Устный экзамен может обеспечить достоверные свидетельства~~ **Уст-
ные экзамены могут служить надежным доказательством наличия**
знаний (в зависимости от компетентности экзаменатора), ~~но ограничен-
ные выводы о~~ **и дают некоторое представление о** навыках.

Практические экзамены могут дать сбалансированное представление
о знаниях и навыках; в зависимости от экзаменационного процесса и
компетентности экзаменатора. ~~Методы могут включать, например,~~ **К ме-
тодам проведения практических экзаменов могут относиться** роле-
вые игры, тематические задачи, моделирование стрессовых ситуаций и
типичных ситуаций- ~~на рабочем месте~~ **работе.**

Приложение С

(справочное)

Пример ~~блок-схемы процесса~~ последовательности операций для определения и поддержания компетентности

~~ВАЖНО — Данное приложение справочное и не предназначено для применения в качестве требований.~~

Блок-схема процесса, представленная на рисунке С. 1. показывает один из способов определения компетентности персонала путем постановки конкретных задач, которые должны быть выполнены: определения специальных знаний и навыков, необходимых для достижения намеченного результата. В блок-схеме использованы методы, описанные в приложении В.

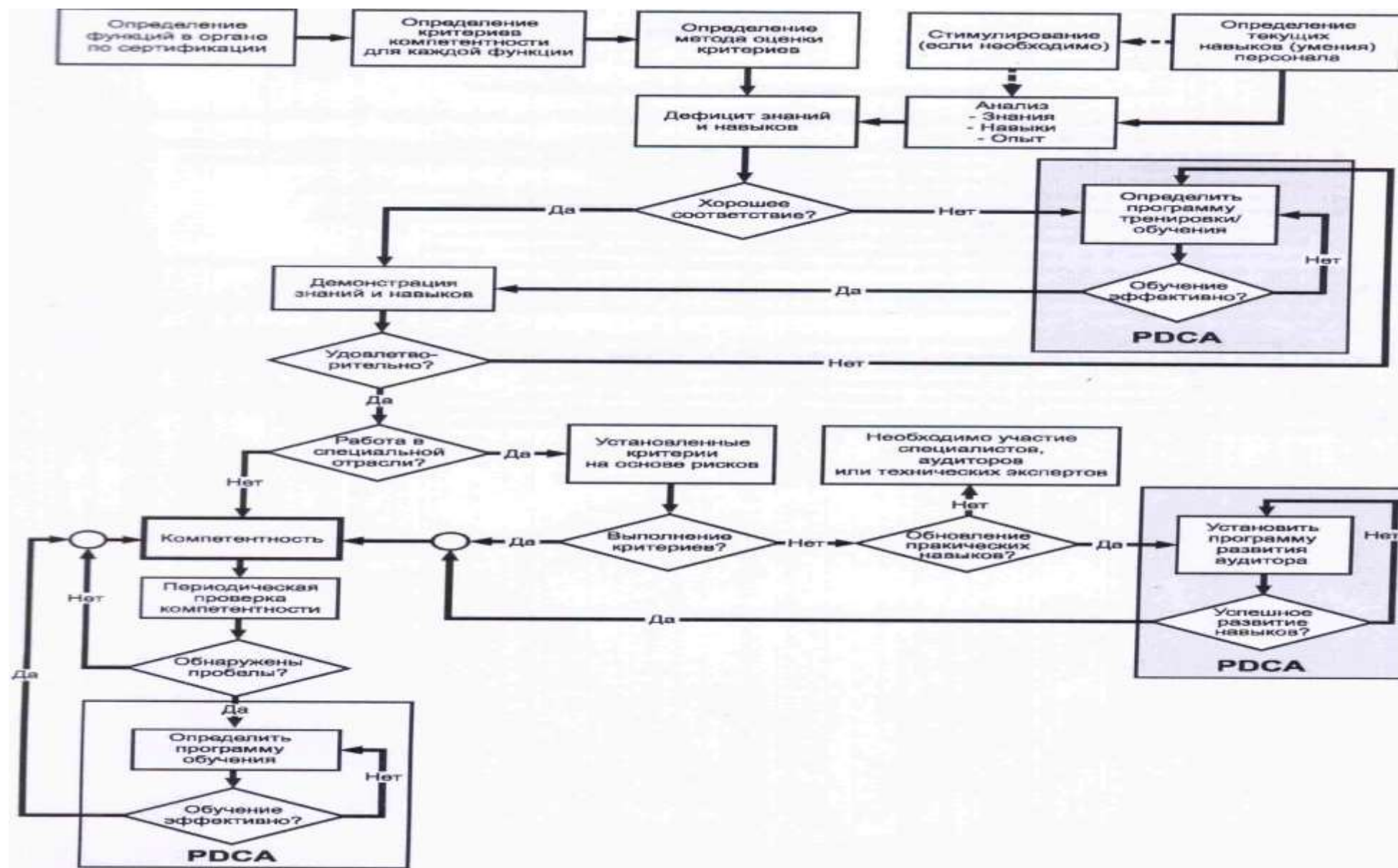


Рисунок С.1 — Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности

Приложение D (справочное)

Необходимые личностные качества

~~ВАЖНО~~ Данное приложение справочное и не предназначено для применения в качестве требований.

~~Примеры личных~~ **Примерами личностных** качеств, которые важны для ~~сотрудников, участвующих в деятельности персонала, участвующе-~~
го в работах по сертификации ~~любого типа~~ **любой** системы менеджмен-
та, ~~охарактеризованы следующим образом~~ **являются:**

- a) ~~нравственность~~ **этические качества**, т. е. ~~справедливость~~ **беспри-
страстность**, правдивость, искренность, честность и сдержанность;
- b) ~~открытость~~ **непредубежденность**, т. е. готовность ~~рассмотреть~~
рассматривать альтернативные идеи или точки зрения;
- c) дипломатичность, т. е. тактичность в ~~общении~~ **отношениях** с
людьми;
- d) ~~способность совместно работать~~ **готовность к сотрудничеству**, т.
е. ~~эффективно взаимодействовать~~ **эффективное взаимодействие** с дру-
гими; **людьми:**

е) наблюдательность, т. е. активное осознание того, что происходит вокруг;

ф) ~~проницательность~~ **восприимчивость**, т.~~е.~~ ~~инстинктивно~~ **в. инстинктивное осознание и способность** понимать ~~и разбираться в ситуациях~~ **ситуации**;

г) ~~разносторонность~~ **адаптивность**, т.~~е.~~ **в.** способность адаптироваться к различным ситуациям;

h) настойчивость, т.~~е.~~ ~~стойкость и ориентированность на достижение цели~~; **е. упорство и целеустремленность в достижении целей**;

и) решительность, т.~~е.~~ ~~принятие своевременных решений, основанных на рассуждениях и анализе~~; **е. способность делать своевременные выводы на основе логического мышления и анализа**;

j) ~~самостоятельность~~ **уверенность в себе**, т. е. способность действовать ~~и работать независимо~~; **самостоятельно**;

к) профессионализм, т.е. ~~вежливость, добросовестность, деловое поведение~~ **демонстрирование учтвого, ответственного и делового поведения** на рабочем- месте;

1) ~~смелость~~ мужественность в нравственном отношении, т. е. готовность действовать ответственно и этично; даже ~~если эти~~ тогда, когда такие действия не являются популярными и могут ~~быть непопулярными и~~ иногда ~~могут привести~~ приводить к разногласиям ~~и конфликтам~~ или конфронтации;

m) организованность, т.е. ~~эффективное управление~~ проявление умения эффективно распоряжаться своим временем, ~~расстановка приоритетов, планирование и результативность~~ устанавливать очередность задач, планировать и эффективно выполнять свои действия.

Определение ~~личных качеств носит ситуационный характер, и слабые места могут проявляться~~ личностных свойств зависит от конкретной ситуации, и недостатки могут стать очевидными только в ~~определенном контексте~~ конкретных условиях. ~~Органу~~ Орган по сертификации ~~следует принять надлежащие меры для~~ должен предпринять необходимые действия в отношении любого выявленного ~~слабого места, которое~~ недостатка, отрицательно ~~сказывается~~ влияющего на ~~деятельности~~ деятельность по сертификации.

Приложение Е (справочное)

Процесс аудита ~~третьей стороной~~ и сертификации

~~ВАЖНО — Данное приложение справочное и не предназначено для применения в качестве требований.~~

На рисунке Е.1 показана типичная блок-схема процесса. Может проводиться и другая проверочная деятельность, например анализ документов и специальные аудиты. Разница между циклом аудита и циклом сертификации разъясняется в 9.2 и 9.3.

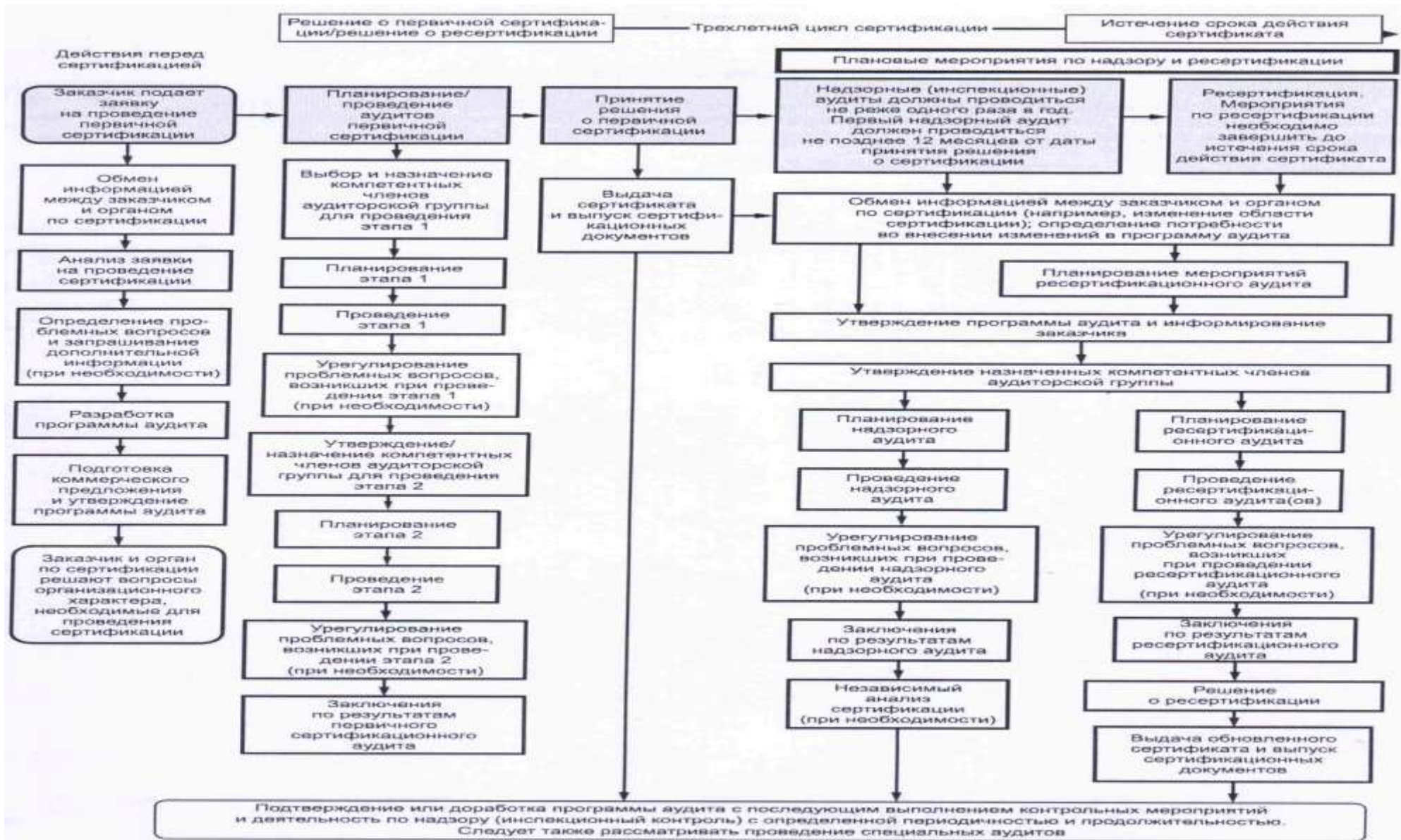


Рисунок Е.1 — Типичная последовательность операций процесса аудита и сертификации

Приложение F **(справочное)**

Рассмотрение программы, области или плана аудита

~~ВАЖНО – Данное приложение справочное и не предназначено для применения в качестве требований.~~

F.1 Общее

~~Данное приложение включает в себя перечень пунктов, которые орган по сертификации может принять во внимание при разработке и анализе программы, области или плана аудита.~~

F.2 Перечень пунктов для рассмотрения

~~Перечень включает в себя следующее:~~

- ~~а) объем и сложность системы менеджмента заказчика;~~
- ~~б) продукцию и процессы (в том числе услуги);~~
- ~~в) размер организации заказчика;~~
- ~~г) площадки, подлежащие аудиту;~~
- ~~е) язык организации заказчика и разговорный и письменный языки;~~

- ~~f) требования отрасли или системы регулирования;~~
- ~~g) заказчик и требования и ожидания его клиентов;~~
- ~~h) число и продолжительность смен;~~
- ~~i) время на аудит, требуемое для каждой аудиторской деятельности;~~
- ~~j) компетентность каждого члена аудиторской группы;~~
- ~~k) необходимость проведения аудита временных площадей;~~
- ~~l) результаты этапа 1 аудита или любых других предыдущих проверок;~~
- ~~m) результаты других инспекционных мероприятий;~~
- ~~n) продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента;~~
- ~~o) право на выборочную проверку;~~
- ~~p) жалобы клиентов;~~
- ~~q) жалобы, поступившие в орган по сертификации на заказчиков;~~
- ~~r) комбинированные, интегрированные или совместные аудиты;~~
- ~~s) изменения в структуре, продукции, процессах или системе менеджмента заказчика;~~

- ~~t) изменения в требованиях сертификации;~~
- ~~u) изменения в правовых требованиях;~~
- ~~v) изменения в требованиях аккредитации;~~
- ~~w) риск и сложность;~~
- ~~х) данные об организационной деятельности (например, уровень дефектов, ключевые показатели эффективности данных (KPI) и т.д.);~~
- ~~y) участие заинтересованных сторон;~~
- ~~z) информация, полученная в ходе предыдущих аудитов.~~

Приложение ДА (справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответ- ствующего национального стандарта
ISO 9000:2008	IDT	ГОСТ ISO 9000—2011 "Системы менедж- мента качества. Основные положения и словарь"
ISO/IEC 17000:2004	—	*

* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. Данный международный стандарт издан на русском языке.

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандарта:

- ИДТ — идентичный стандарт.

Спасибо за внимание!

тел. +7 903-789-51-89

msuljanov@yandex.ru