

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИСО/МЭК
СТАНДАРТ 17021-1**

Первое издание
2015-06-15

**Оценка соответствия.
Требования к органам,
осуществляющим аудит и
сертификацию систем менеджмента**

**Часть 1:
Требования**

Неофициальный перевод Ассоциации по сертификации «Русский Регистр»

Версия перевода 30.10.2015

Оглавление

Предисловие.....	4
Введение	5
1 Область применения	6
2 Нормативные ссылки.....	6
3 Термины и определения	6
4 Принципы.....	9
4.1 Общие положения.....	9
4.2 Беспристрастность	10
4.3 Компетентность.....	10
4.4 Ответственность	11
4.5 Открытость	11
4.6 Конфиденциальность.....	11
4.7 Реагирование на жалобы.....	11
4.8 Подход, основанный на рисках	11
5. Общие требования.....	12
5.1 Юридические и контрактные вопросы	12
5.2 Обеспечение беспристрастности	12
5.3 Ответственность и финансирование.....	14
6. Требования к структуре	14
6.1 Организационная структура и высшее руководство	14
6.2 Оперативное управление	15
7. Требования к ресурсам.....	15
7.1 Компетентность персонала	15
7.2 Персонал, участвующий в сертификационной деятельности.....	16
7.3 Привлечение внешних аудиторов и внешних технических экспертов	17
7.4 Записи данных по персоналу	18

7.5 Аутсорсинг (передача на внешний подряд)	18
8. Требования к информации	18
8.1 Публично доступная информация	18
8.2 Сертификационные документы	19
8.3 Ссылка на сертификацию и использование знаков	20
8.4 Конфиденциальность	21
8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и его клиентами	21
9 Требования к процессам	22
9.1 Предсертификационная деятельность	22
9.2 Планирование аудитов	25
9.3 Первоначальная сертификация	28
9.4 Проведение проверок	29
9.5 Решение по сертификации	33
9.6 Подтверждение сертификации	34
9.7 Апелляции	37
9.8 Жалобы	38
9.9 Записи в отношении клиентов	39
10 Требования к системам менеджмента органов по сертификации	39
10.1 Варианты	39
10.2 Вариант А: Общие требования к системе менеджмента	40
10.3 Вариант В: Требования к системе менеджмента в соответствии с ИСО 9001	42
Приложение А Требуемые навыки и знания	43
Приложение В Возможные методы оценки	47
Приложение С Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности	49
Приложение D Желаемое поведение персонала	50
Приложение Е Проверка и процесс сертификации	51
Библиография	52

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ИСО) и Международная электротехническая комиссия (МЭК) составляют специализированную систему всемирной стандартизации. Национальные органы, являющиеся членами ИСО или МЭК, участвуют в подготовке международных стандартов через технические комитеты, учрежденные соответствующей организацией для работы в конкретных областях технической деятельности. Технические комитеты ИСО и МЭК сотрудничают в областях совместных интересов. В такой работе вместе с ИСО и МЭК принимают участие и другие международные правительственные и неправительственные организации. Комитет ИСО CASCO (Committee on conformity assessment) отвечает за разработку совместных документов ИСО/МЭК в области оценки соответствия.

Процедуры, используемые при разработке настоящего документа и предназначенные для его дальнейшего поддержания, описаны в Директивах ИСО/МЭК, Часть 1. В частности, они содержат различные критерии утверждения, необходимые для различных типов документов. Проект настоящего документа был составлен в соответствии с редакционными правилами Директив ИСО/МЭК, Часть 2 (см. www.iso.org/directives).

Следует иметь в виду, что некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ИСО и МЭК не берут на себя ответственность за идентификацию какого-либо или всех таких патентных прав. Подробная информация о каких-либо патентных правах, идентифицированных в ходе разработки документа, содержится в разделе Введение и/или в списке полученных патентных деклараций ИСО (см. www.iso.org/patents).

Какое-либо коммерческое наименование, используемое в настоящем документе, является информацией, приведенной для удобства пользователей, и не является рекламой данной продукции.

Для разъяснения значения терминов и выражений, специфичных для ИСО, связанных с оценкой соответствия, а также информации о следовании ИСО принципам ВТО в рамках Технических барьеров в торговле (ТБТ), см. следующую URL-ссылку: [Предисловие - Дополнительная информация](#)

ИСО/МЭК 17021-1 был подготовлен *Комитетом ИСО по оценке соответствия (CASCO)*, разослан на голосование национальным органам-членам ИСО и МЭК, и одобрен обеими организациями.

Первое издание ИСО/МЭК 17021-1 отменяет и заменяет издание ИСО/МЭК 17021:2011, которое было пересмотрено в техническом отношении.

ИСО/МЭК 17021 состоит из следующих частей, объединенных под общим наименованием *Оценка соответствия*.

Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента:

— *Часть 1: Требования*

— *Часть 2: Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем экологического менеджмента*

[Техническая спецификация]

— *Часть 3: Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества*

[Техническая спецификация]

— *Часть 4: Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента устойчивости события*

[Техническая спецификация]

— *Часть 5: Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента активов* [Техническая спецификация]

— *Часть 6: Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем управления непрерывностью бизнеса* [Техническая спецификация]

— *Часть 7: Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента безопасности дорожного движения*

[Техническая спецификация]

Введение

Сертификация систем менеджмента, например, системы экологического менеджмента, системы менеджмента качества или системы менеджмента информационной безопасности организации, является одним из средств обеспечения гарантий того, что данная организация внедрила систему управления соответствующими аспектами своей деятельности, продукцией или услугами в соответствии со своей политикой и требованиями соответствующих стандартов систем менеджмента.

Настоящая часть ИСО/МЭК 17021 содержит требования для органов, осуществляющих аудит и сертификацию систем менеджмента. Он описывает общие требования для таких органов, осуществляющих аудит и сертификацию систем менеджмента в области качества, экологии и других типов систем менеджмента. Такие органы называются органами по сертификации. Соблюдение этих требований призвано гарантировать, что органы по сертификации осуществляют сертификацию систем менеджмента компетентно, последовательно и беспристрастно, таким образом, облегчая признание вышеупомянутых органов и принятия выданных ими сертификатов на национальном и международном уровнях. На основании настоящей части ИСО/МЭК 17021 облегчается признание сертификации систем менеджмента в интересах международной торговли.

Сертификация системы менеджмента является независимым подтверждением того, что система менеджмента данной организации:

- a) соответствует установленным требованиям,
- b) способна обеспечивать последовательное достижение заявленных политики и целей, а также
- c) результативно внедрена.

Таким образом, оценка соответствия, такая как сертификация системы менеджмента, имеет ценность для самой организации, ее клиентов и заинтересованных сторон.

В [разделе 4](#) настоящего международного стандарта описываются принципы, лежащие в основе заслуживающей доверия сертификации, которые помогают читателю понять саму суть сертификации, а также являются необходимым вступлением к разделам [5](#) – [10](#). Данные принципы являются базой для всех требований ИСО/МЭК 17021, однако сами по себе они не являются объектом аудита. В [разделе 10](#) описываются два альтернативных способа того, как орган по сертификации может подтвердить и продемонстрировать постоянное выполнение требований настоящей части ИСО/МЭК 17021 через внедрение у себя системы менеджмента.

Деятельность по сертификации - это отдельные виды деятельности, объединяющие в себе весь процесс сертификации от анализа заявки до прекращения действия сертификата. [Приложение E](#) иллюстрирует, каким образом могут взаимодействовать многие из этих видов деятельности.

Сертификационная деятельность включает проведение аудита систем менеджмента организаций. Формой признания соответствия системы менеджмента организации определенному стандарту системы менеджмента либо другим нормативным требованиям обычно является сертификат или свидетельство.

Настоящая часть ИСО/МЭК 17021 применима к проведению аудита и сертификации любого типа системы менеджмента. Необходимо иметь в виду, что некоторые требования, в особенности те, что относятся к компетентности аудиторов, могут сопровождаться дополнительными критериями в целях достижения ожиданий заинтересованных сторон.

В настоящей части ИСО/МЭК 17021 используются следующие глагольные формы:

- «должен» (shall) обозначает требование;
- «следует» (should) обозначает рекомендацию;
- «допустимо» (may) обозначает разрешение;
- «может» (can) обозначает возможность или способность.

Для получения более подробной информации см. Директивы ИСО/МЭК, Часть 2.

Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.

Часть 1: Требования

1 Область применения

Настоящая часть ИСО/МЭК 17021 содержит принципы и требования в отношении компетентности, последовательности и беспристрастности для органов, осуществляющих аудит и сертификацию всех видов систем менеджмента.

Органам по сертификации, работающим в соответствии с настоящей частью ИСО/МЭК 17021, не обязательно предлагать сертификацию всех систем менеджмента.

Сертификация систем менеджмента – это деятельность по оценке соответствия, выполняемая третьей стороной (см. ИСО/МЭК 17000:2004, пункт 5.5), и, следовательно, органы, осуществляющие подобную деятельность, являются органами по оценке соответствия третьей стороной.

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

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В настоящей части ИСО/МЭК 17021 «сертификация» относится к сертификации систем менеджмента, а «органы по сертификации» – это органы по оценке соответствия третьей стороной.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Орган по сертификации может быть как негосударственным, так и государственным, с регулирующими полномочиями или без них.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Настоящая часть ИСО/МЭК 17021 может быть использована в качестве документа, содержащего критерии для аккредитации, экспертной оценки или других процессов аудита.

2 Нормативные ссылки

Ниже приводятся документы полностью или частично представляющие собой нормативные ссылки и обязательные при применении настоящего документа. При использовании документов, ссылки на которые содержат даты издания, следует использовать исключительно эти редакции документов.

Для нормативных документов без указания года издания следует применять последнее издание приведенного документа (со всеми поправками).

ИСО 9000, *Системы менеджмента качества — Основные положения и словарь*

ИСО/МЭК 17000, *Оценка соответствия — Словарь и общие принципы*

3 Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются термины и определения, данные в ИСО 9000, ИСО/МЭК 17000, а также ниже перечисленные.

3.1

сертифицированный клиент

организация, система менеджмента которой была сертифицирована

3.2

беспристрастность

наличие объективности

Примечание 1: Объективность означает отсутствие конфликта интересов или его разрешение с целью не допустить неблагоприятного воздействия на последующие действия органа по сертификации.

Примечание 2: К прочим терминам, помогающим передать суть беспристрастности, относятся следующие: независимость, отсутствие конфликта интересов, отсутствие предубежденности, непредвзятость, нейтралитет, справедливость, непредубежденность, равное отношение, бесстрастность, уравновешенность.

3.3

консультирование по системам менеджмента

участие в разработке, внедрении или поддержании системы менеджмента.

ПРИМЕР 1 Подготовка или создание руководств или процедур.

ПРИМЕР 2 Предоставление конкретных советов, инструкций или решений по разработке и внедрению системы менеджмента.

Примечание 1: Организация обучения или участие в нем в качестве преподавателя не считаются консультированием, при условии, что курс относящийся к системе менеджмента или аудиту ограничивается предоставлением общей информации; то есть преподаватель не должен давать компании конкретные, подходящие именно для нее решения.

Примечание 2: Предоставление общей информации, а не конкретных подходящих для клиента решений для улучшения процессов и систем не считается консультированием. Такая информация может включать в себя:

- разъяснение значения и целей критериев сертификации;
- идентификацию возможностей для улучшения;
- разъяснение соответствующих теорий, методологий, методов и инструментов;
- обмен неконфиденциальной информацией касательно соответствующих передовых практик;
- прочие аспекты менеджмента, не охваченные проверяемой системой менеджмента.

3.4

сертификационный аудит

аудит, который проводится проверяющей организацией, независимой от клиента и зависящих от сертификации сторон, с целью сертификации системы менеджмента клиента

ПРИМЕЧАНИЕ 1: В последующих определениях термин «аудит» был использован для простоты понимания в отношении сертификационного аудита, проводимого третьей стороной.

ПРИМЕЧАНИЕ 2: Сертификационные аудиты включают первоначальную, надзорную, ресертификационную проверку, а также могут включать специальные проверки

ПРИМЕЧАНИЕ 3: Сертификационные аудиты, как правило, проводятся группой аудиторов органов по сертификации на соответствие требованиям стандартов систем менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ 4: Совместный аудит – это аудит, при котором две или более проверяющих организаций взаимодействуют при проверке одного клиента.

ПРИМЕЧАНИЕ 5: Комбинированный аудит – это аудит, при котором проводится проверка клиента на соответствие требованиям двух или более стандартов систем менеджмента одновременно.

ПРИМЕЧАНИЕ 6: Интегрированный аудит – это аудит, при котором клиент интегрировал применение требований двух или более стандартов систем менеджмента в одну систему менеджмента и проходит проверку на соответствие более чем одного стандарта.

3.5

клиент

организация, чья система менеджмента проверяется с целью сертификации

3.6

аудитор

лицо, проводящее аудит

3.7

компетентность

способность применять знания и навыки для достижения заданного результата.

3.8

сопровождающий

лицо, назначенное клиентом, для помощи группе аудиторов

3.9

наблюдатель

лицо, сопровождающее группу аудиторов, но не проводящее проверку

3.10

техническая область

область, характеризующаяся общностью процессов, релевантных специфике системы менеджмента и ее запланированным результатам

ПРИМЕЧАНИЕ 1: См. Примечание к п. [7.1.2](#)

3.11

несоответствие

невыполнение требования

3.12

значительное несоответствие

несоответствие – ([3.11](#)), влияющее на способность системы менеджмента достигать запланированных результатов

Примечание 1: Несоответствия могут быть классифицированы как значительные в следующих случаях:

- если есть значительное сомнение в наличии результативного контроля процесса или в том, что продукция или услуги будут соответствовать применимым требованиям,
- несколько незначительных несоответствий, относящихся к одному требованию или вопросу/проблеме, могут свидетельствовать о системном сбое и, таким образом, представлять собой одно значительное несоответствие.

3.13

незначительное несоответствие

несоответствие ([3.11](#)), которое не влияет на способность системы менеджмента достигать запланированных результатов

3.14

технический эксперт

лицо, обладающее специальными знаниями или опытом, используемыми для поддержки группы аудиторов

Примечание 1: Специальные знания или опыт относятся к проверяемой организации, процессу или деятельности.

3.15

схема сертификации

система оценки соответствия, относящаяся к системам менеджмента, к которым применяются те же определенные требования, специальные правила и процедуры.

3.16

время проведения аудита

время, необходимое для планирования и осуществления полной и результативной проверки системы менеджмента организации клиента.

3.17

продолжительность сертификационных аудитов систем менеджмента

часть *времени проведения аудита* (3.16), затраченная на осуществление работ по аудиту, от вступительного совещания до заключительного совещания включительно

Примечание 1: Работы по аудиту, как правило, включают в себя:

- проведение вступительного совещания;
- осуществление анализа документов в ходе проведения аудита;
- обмен информацией в ходе проверки;
- распределение обязанностей и ответственностей сопровождающих и наблюдателей;
- сбор и подтверждение информации;
- формирование результатов аудита;
- подготовку заключений по аудиту;
- проведение заключительного совещания.

4 Принципы

4.1 Общие положения

4.1.1 Принципы, описанные в настоящем разделе, являются основанием для последующего конкретного применения настоящей части ИСО/МЭК 17021 и её описательных требований. В настоящей части ИСО/МЭК 17021 не содержится конкретных требований для всех возможных ситуаций. Изложенными принципами следует руководствоваться в решениях, которые, возможно, придется принимать в непредвиденных ситуациях. Принципы не являются требованиями.

4.1.2 Итоговая цель сертификации состоит в том, чтобы предоставить всем сторонам уверенность в соответствии системы менеджмента указанным требованиям. Ценность сертификации состоит в том уровне общественной уверенности и доверия, который достигается посредством беспристрастной компетентной оценки третьей стороной. Заинтересованными в сертификации сторонами являются, но не ограничиваются, следующие стороны:

- a) клиенты органов по сертификации,
- b) заказчики организаций с сертифицированной системой менеджмента,
- c) правительственные учреждения,
- d) неправительственные организации, а также
- e) потребители и прочие члены общества.

4.1.3 Принципы, обеспечивающие уверенность, включают следующие:

- беспристрастность,
- компетентность,
- ответственность,
- открытость,
- конфиденциальность,
- реагирование на жалобы, а также
- подход, основанный на рисках

ПРИМЕЧАНИЕ: [Раздел 4](#) настоящей части ИСО/МЭК 17021 описывает принципы сертификации, тогда как соответствующие принципы, связанные с проведением проверки, содержатся в ИСО 19011:2011, п. 4.

4.2 Беспристрастность

4.2.1 Для того чтобы предоставлять вызывающие доверие услуги по сертификации, необходимо, чтобы орган по сертификации был беспристрастным и воспринимался как беспристрастный. Важно, чтобы весь внутренний и внешний персонал осознавал необходимость беспристрастности.

4.2.2 Бесспорно, что, оплачивая сертификацию, клиенты являются источником дохода для органа по сертификации, и что это представляет потенциальную угрозу его беспристрастности.

4.2.3 В целях обретения и поддержания уверенности важно, чтобы в своих решениях орган по сертификации основывался на полученных им объективных свидетельствах соответствия (или несоответствия), и чтобы на его решения не влияли другие интересы или другие стороны.

4.2.4 Угрозы беспристрастности включают в себя, но не ограничиваются:

- а) Угрозы, обусловленные личными интересами: возникают, когда человек или организация действуют в своих собственных интересах. Опасность, угрожающая беспристрастности при сертификации, заключается в личной финансовой заинтересованности.
- б) Угрозы, связанные с самопроверкой: возникают, когда человек или организация выполняют самопроверку проделанной работы. Проведение аудита систем менеджмента у клиента, которого орган по сертификации консультировал по системам менеджмента, было бы угрозой, обусловленной самопроверкой.
- с) Угрозы, обусловленные дружескими отношениями (или доверием): возникают, когда человек или организация хорошо знакомы с другим человеком или слишком ему доверяют вместо того, чтобы искать свидетельства аудита.
- д) Угрозы, обусловленные боязнью: возникают, когда у человека или организации возникает впечатление, что их открыто либо тайно принуждают к чему-либо, например, под угрозой того, что найдут замену или сообщат руководству.

4.3 Компетентность

4.3.1 Для проведения вызывающей доверие сертификации необходим персонал органа по сертификации, обладающий компетентностью во всех функциях, связанных с деятельностью по сертификации.

4.3.2 Компетентность должна поддерживаться системой менеджмента органа по сертификации.

4.3.3 Ключевым вопросом для руководства органа по сертификации является наличие внедренного процесса для установления критериев компетентности персонала, участвующего в проведении аудита и другой деятельности по сертификации, и осуществление оценки на соответствие данным критериям.

4.4 Ответственность

4.4.1 Ответственность за постоянное достижение запланированных результатов внедрения стандартов систем менеджмента и соответствие сертификационным требованиям лежит на сертифицированном клиенте, а не на органе по сертификации.

4.4.2 Орган по сертификации ответственен за проведение оценки достаточного количества объективных свидетельств, на основании которых принимается решение о сертификации. Исходя из заключений аудита, орган по сертификации принимает положительное решение о выдаче сертификата при условии наличия достаточных свидетельств соответствия, или отрицательное - при отсутствии достаточных свидетельств соответствия.

ПРИМЕЧАНИЕ Любой аудит проводится на основе выборки в пределах системы менеджмента организации, а потому не дает гарантий 100%-ого соответствия требованиям.

4.5 Открытость

4.5.1 Орган по сертификации должен обеспечить надлежащий и своевременный открытый доступ к информации либо предоставление информации касательно своего процесса аудита и процесса сертификации, а также статуса сертификации (то есть выдачи, поддержания, расширения или сужения области сертификации, ре-сертификации, приостановки, возобновления или отзыва сертификата) любой организации, с целью завоевания доверия к честности и достоверности сертификации. Открытость является принципом доступа к соответствующей информации или ее предоставлению.

4.5.2 Для завоевания и поддержания доверия к сертификации орган по сертификации должен обеспечить соответствующий доступ определенным заинтересованным сторонам к не конфиденциальной информации или ее предоставление в части, касающейся заключений по результатам специальных аудитов (например, аудиты, проведенные в ответ на жалобы).

4.6 Конфиденциальность

С целью получения привилегированного доступа к информации, необходимой органу по сертификации для адекватной оценки соответствия сертификационным требованиям, важно, чтобы органы по сертификации не раскрывали какую-либо конфиденциальную информацию.

4.7 Реагирование на жалобы

Стороны, зависящие от а сертификации, ожидают, что по жалобам будет произведено расследование, а в случае признания их обоснованными, должны иметь уверенность в том, что с жалобами будет проведена соответствующая работа, и что органом по сертификации будут предприняты разумные усилия для их решения. Результативное реагирование на жалобы является важным инструментом защиты органа по сертификации, его клиентов и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий. Надлежащая работа с жалобами поддерживает доверие к сертификационной деятельности.

ПРИМЕЧАНИЕ Для демонстрации честности и достоверности сертификации перед всеми использующими ее сторонами необходим надлежащий баланс между принципами открытости и конфиденциальности, в том числе и при реагировании на жалобы.

4.8 Подход, основанный на рисках

Органы по сертификации должны учитывать риски, связанные с предоставлением компетентной, последовательной и беспристрастной сертификации. Они могут включать в себя, но не ограничиваться рисками, связанными с:

- целями аудита;
- выборкой, используемой в процессе аудита;

- фактически присутствующей и воспринимаемой беспристрастностью;
- юридическими вопросами, вопросами регулирования и ответственности;
- проверяемой организацией-клиентом и её рабочей средой;
- влиянием аудита на клиента и его деятельность;
- безопасностью и охраной труда группы аудиторов;
- восприятием заинтересованными сторонами;
- вводящими в заблуждение утверждениями сертифицированного клиента;
- использованием знаков.

5. Общие требования

5.1 Юридические и контрактные вопросы

5.1.1 Юридическая ответственность

Орган по сертификации должен являться либо самостоятельным юридическим лицом, либо его определенной частью, чтобы быть юридически ответственным за всю проводимую им сертификационную деятельность. Государственный орган по сертификации считается юридическим лицом в силу своего государственного статуса.

5.1.2 Договор о сертификации

Орган по сертификации должен иметь юридически действительный договор с каждым клиентом на проведение сертификационной деятельности в соответствии с применимыми требованиями настоящей части ИСО/МЭК 17021. Кроме того, при наличии у органа по сертификации нескольких офисов или же при наличии у сертифицированного клиента нескольких площадок, орган по сертификации должен обеспечить наличие юридически действительного договора между органом по сертификации, предоставляющим сертификацию, и клиентом, охватывающего все площадки, вошедшие в область сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ Договор может быть достигнут посредством подписания ряда соглашений, содержащих ссылки или связанных между собой иным способом.

5.1.3 Ответственность за решения по сертификации

Орган по сертификации должен нести ответственность за и сохранять полномочия по своим решениям, касающимся сертификации, включая решения о выдаче, отказе в сертификации, подтверждении сертификации, расширении или сужении области сертификации, ре-сертификации, приостановке или возобновлении после приостановки, или отзыве сертификата.

5.2 Обеспечение беспристрастности

5.2.1 Деятельность по оценке соответствия должна осуществляться беспристрастно. Орган по сертификации должен нести ответственность за беспристрастность своей деятельности по оценке соответствия и не должен позволять коммерческому, финансовому или иному давлению подорвать доверие к беспристрастности.

5.2.2 Высшее руководство органа по сертификации обязано строго придерживаться принципа беспристрастности при проведении сертификации систем менеджмента. Орган по сертификации должен иметь политику о понимании органом важности беспристрастности при проведении сертификации систем менеджмента; о том, как он управляет конфликтом интересов и обеспечивает объективность своих действий при сертификации систем менеджмента.

5.2.3 Орган по сертификации должен иметь в наличии процесс для выявления, анализа, оценки, обработки, мониторинга и документирования на постоянной основе рисков, связанных с конфликтом интересов, возникающих при проведении сертификации, включая любые конфликты, возникающие в результате существующих у органа отношений. Если существует угроза беспристрастности, орган по сертификации обязан документально оформить и продемонстрировать то, как он устраняет или сводит к минимуму такие угрозы, а также документировать какие-либо остаточные риски. Вышеупомянутая демонстрация должна

охватывать все идентифицированные потенциальные угрозы, как вызванные внутренними причинами в органе по сертификации так и связанные с действиями прочих лиц, органов или организаций. Сертификация не может быть предоставлена, если существующие у органа по сертификации отношения создают недопустимую угрозу его беспристрастности (например, в случаях, когда один из филиалов, являющейся 100 %-ой собственностью органа по сертификации, запрашивает проведение сертификации у своей материнской компании).

Высшее руководство должно рассматривать все остаточные риски с целью определения, находятся ли они в пределах границ допустимых рисков.

Процесс оценки рисков должен включать идентификацию и консультации с соответствующими заинтересованными сторонами для получения советов по вопросам, затрагивающим беспристрастность, включая открытость и восприятие обществом. Консультации с соответствующими заинтересованными сторонами должны быть сбалансированы таким образом, чтобы ни один из интересов не преобладал.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Источники угроз беспристрастности органа по сертификации могут иметь в своей основе право собственности, управление, руководство, персонал, общие ресурсы, финансы, контракты, обучение, маркетинг и выплата комиссионных с продажи или какое-либо иное вознаграждение за направление новых клиентов и т.д.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В число заинтересованных сторон могут входить персонал и клиенты органа по сертификации, клиенты организаций с сертифицированными системами менеджмента, представители отраслевых организаций производителей и дилеров, представители государственных регулирующих органов и иных государственных служб, а также представители неправительственных организаций, в том числе и организаций потребителей.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Одним из способов соответствия требованию к консультациям, предусмотренному настоящим пунктом, является комитет из представителей вышеупомянутых заинтересованных сторон.

5.2.4 Орган по сертификации не должен сертифицировать систему менеджмента качества другого органа по сертификации.

5.2.5 Ни орган по сертификации, ни какое-либо из подразделений его юридического лица, а также никакое юридическое лицо под организационным контролем органа по сертификации [см. [9.5.1.2](#), пункт b)] не должны предлагать или проводить консультирование по системам менеджмента. Это также относится и к государственному ведомству, определенному в качестве органа по сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ Это не препятствует возможности обмена информацией (например, объяснение свидетельств или разъяснение требований) между органом по сертификации и его клиентами.

5.2.6 Проведение органом по сертификации или каким-либо из подразделений его юридического лица внутренних аудитов сертифицированных им клиентов представляет собой значительную угрозу беспристрастности. Таким образом, ни орган по сертификации, ни какое-либо из подразделений его юридического лица, ни юридическое лицо под организационным контролем органа по сертификации [см. [9.5.1.2](#), пункт b)] не должны предлагать или проводить внутренние аудиты своих сертифицированных клиентов. Признанным способом уменьшения такой угрозы является запрет на проведение органом по сертификации работ по сертификации систем менеджмента, в отношении которых он осуществлял внутренние аудиты, сроком как минимум на два года с момента окончания работ по внутреннему аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ См. ПРИМЕЧАНИЕ 1 к п. [5.2.3](#).

5.2.7 Значительная угроза беспристрастности также имеет место в случаях, когда клиенту была предоставлена консультация по системам менеджмента органом, имеющим отношения с органом по сертификации. Признанным уменьшением такой угрозы является запрет на проведение органом по сертификации работ по сертификации систем менеджмента сроком как минимум на два года с момента окончания консультирования.

ПРИМЕЧАНИЕ См. ПРИМЕЧАНИЕ 1 к п. [5.2.3](#).

5.2.8 Орган по сертификации не может отдавать проведение аудитов на внешний подряд (аутсорсинг) организациям, занимающимся консультированием по системам менеджмента, поскольку это представляет недопустимую угрозу беспристрастности органа по сертификации (см. пункт [7.5](#)). Вышесказанное не распространяется на физических лиц, принимаемых по контракту в качестве аудиторов в соответствии с пунктом [7.3](#).

5.2.9 Запрещено проводить маркетинг либо предлагать услуги органа по сертификации, увязывая их с деятельностью организации, предоставляющей консультирование в области систем менеджмента. Орган по сертификации должен принять меры для исправления неприемлемых связей или заявлений со стороны какой-либо консультирующей организации, заявляющей или подразумевающей, что сертификация пройдет проще, легче, быстрее или дешевле при обращении в данный орган по сертификации. Орган по сертификации не должен заявлять или подразумевать, что сертификация пройдет проще, легче, быстрее или дешевле, при обращении в какую-либо указанную консультирующую организацию.

5.2.10 Во избежание какого бы то ни было конфликта интересов орган по сертификации не должен привлекать к проведению аудита или иной сертификационной деятельности персонал, участвовавший в консультировании по системе менеджмента данного клиента, включая задействованных руководителей. Признанным уменьшением такой угрозы является запрет на привлечение к работе персонала сроком как минимум на два года с момента окончания консультирования.

5.2.11 Орган по сертификации должен принять меры в ответ на любую угрозу своей беспристрастности, вызванную действиями других лиц, органов или организаций.

5.2.12 Весь персонал органа по сертификации, как собственный, так и привлекаемый, и его комитеты, которые могут повлиять на сертификационную деятельность, должны действовать беспристрастно и не должны позволять коммерческому, финансовому или иному давлению подорвать доверие к беспристрастности органа по сертификации.

5.2.13 Органы по сертификации должны требовать как от собственного, так и от привлекаемого внешнего персонала, сообщать о любых известных им ситуациях, которые могут поставить либо их самих, либо орган по сертификации в положение конфликта интересов. Органы по сертификации должны документировать и использовать подобную информацию в качестве входных данных для выявления угроз в отношении беспристрастности, вызванных действиями такого персонала или нанимающих их организаций, и не должны использовать таких сотрудников, как собственных, так и привлекаемых внешних, если данные работники не смогут продемонстрировать отсутствие конфликта интересов.

5.3 Ответственность и финансирование

5.3.1 Орган по сертификации должен быть в состоянии продемонстрировать, что им была проведена оценка рисков, возникающих в связи с сертификационной деятельностью, и приняты адекватные меры (например, страхование или резервы) для покрытия обязательств, возникающих в результате его операций в каждой из областей своей деятельности и географических территорий его работы.

5.3.2 Орган по сертификации должен оценить имеющиеся у него финансы и источники дохода и продемонстрировать, что ни в начале, ни в любой момент своей дальнейшей деятельности никакое коммерческое, финансовое либо любое другое давление не поставят под угрозу его беспристрастность.

6. Требования к структуре

6.1 Организационная структура и высшее руководство

6.1.1 Орган по сертификации должен документально оформить свою организационную структуру, обязанности, ответственности и полномочия руководства и прочего персонала, участвующего в

сертификации, а также любых комитетов. В случаях, когда орган по сертификации является определенной частью юридического лица, в подобную структуру должны включаться порядок подчиненности и взаимоотношения с другими частями данного юридического лица.

6.1.2 Деятельность по сертификации должна быть структурирована и должна управляться таким образом, чтобы гарантировать беспристрастность.

6.1.3 Орган по сертификации должен определить высшее руководство (правление, группу лиц или одно физическое лицо), обладающее всей полнотой власти и ответственности в отношении любого из ниже перечисленного:

- a) разработки политик и установления процессов и процедур, связанных с деятельностью органа;
- b) контроля за выполнением политик, процессов и процедур;
- c) обеспечения беспристрастности;
- d) надзора за финансами органа по сертификации;
- e) развития услуг и разработки схем по сертификации систем менеджмента;
- f) проведения аудитов и сертификации, а также реагирования на жалобы;
- g) принятия сертификационных решений;
- h) делегирования полномочий комиссиям или отдельным физическим лицам, если это требуется, для проведения определенных действий от его имени;
- i) заключения контрактов;
- j) предоставления адекватных ресурсов для ведения сертификационной деятельности.

6.1.4 Орган по сертификации должен иметь официальные правила в отношении назначения, полномочий и условий работы любых участвующих в сертификационной работе комитетов.

6.2 Оперативное управление

6.2.1 Орган по сертификации должен иметь в наличии процесс для результативного контроля деятельности по сертификации, осуществляемой его филиалами, партнёрами, агентами, пользователями франшизы и т.д., вне зависимости от их юридического статуса, взаимоотношений или географического местоположения. Орган по сертификации должен учитывать риски в отношении компетентности, последовательности и беспристрастности органа по сертификации, возникающие в результате такой деятельности.

6.2.2 Орган по сертификации должен определить соответствующий уровень и методы контроля осуществляемой деятельности, включая процессы, технические области деятельности органа по сертификации, компетентность персонала, направления управленческого контроля, отчетность и удаленный доступ к деятельности, включая записи.

7. Требования к ресурсам

7.1 Компетентность персонала

7.1.1 Общие положения

В органе по сертификации должны существовать процессы, обеспечивающие наличие у персонала соответствующих знаний и навыков, относящихся к типам систем менеджмента (например, системы экологического менеджмента, системы менеджмента качества, системы менеджмента информационной безопасности), а также географическим регионам работы.

7.1.2 Определение критериев компетентности

Орган по сертификации должен иметь процесс по определению критериев компетентности персонала, занимающегося управлением, проведением аудитов и другой деятельностью по сертификации. Критерии компетентности должны быть определены с учетом требований каждого типа стандарта или спецификации системы менеджмента, для каждой технической области и каждой функции в процессе сертификации. Выходными данными данного процесса должны быть документированные критерии требуемых знаний и навыков, необходимых для эффективного выполнения аудита и решения задач в области сертификации в целях достижения нужных результатов. [Приложение А](#) определяет знания и навыки, которые должен установить орган по сертификации для особых функций. В случае, если были установлены дополнительные особые

критерии компетентности, для определенного стандарта или схемы сертификации (например, ИСО/МЭК ТУ 17021-2, ИСО/МЭК ТУ 17021-3 или ИСО/ТУ 22003), они должны также применяться.

ПРИМЕЧАНИЕ: Термин «техническая область» применяется в зависимости от конкретного стандарта системы менеджмента. В любой системе менеджмента этот термин относится к продукции, процессам или услугам в контексте области стандарта системы менеджмента. Технические области могут быть определены посредством определенной схемы сертификации (напр., ИСО/ТУ 22003); или могут быть определены органом по сертификации. Они используются, чтобы охватить целый ряд других терминов, таких как «области», «категории», «сектора» и т.д., которые традиционно используются в различных дисциплинах систем менеджмента.

7.1.3 Процессы оценки

Орган по сертификации должен иметь документированную процедуру по первоначальной оценке компетентности, а также по непрерывному мониторингу компетентности и показателей работы всех сотрудников, занимающихся управлением и выполнением проверок и другой деятельности по сертификации, применяя установленные критерии компетентности. Орган по сертификации должен продемонстрировать, что его методы оценки являются результативными. Выходными данными данной процедуры должна стать идентификация тех сотрудников, кто продемонстрировал необходимый уровень компетентности, требуемый для исполнения различных функций процессов аудита и сертификации. Компетентность должна быть продемонстрирована перед тем, как сотрудник возьмет на себя ответственность за выполнение деятельности в рамках органа по сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Некоторые методы, которые можно применить для оценки компетентности, описаны в [Приложении В](#).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В [Приложении С](#) приводится пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности.

7.1.4 Прочие положения

Орган по сертификации должен иметь доступ к необходимым техническим знаниям и опыту для получения рекомендаций по вопросам, непосредственно связанным с деятельностью по сертификации для всех технических областей, типов систем менеджмента и особенностей географических регионов, в которых оказывает услуги орган по сертификации. Такие рекомендации могут предоставляться как внешней стороной, так и собственным персоналом органа по сертификации.

7.2 Персонал, участвующий в сертификационной деятельности

7.2.1 Орган по сертификации должен иметь достаточное количество персонала с компетентностью, достаточной для управления и поддержания видами и диапазоном программ сертификации и другой проводимой сертификационной работой.

7.2.2 Орган по сертификации должен либо иметь в штате, либо иметь возможность привлечь достаточное число аудиторов, включая руководителей аудиторской группы и технических экспертов, для обеспечения всех осуществляемых им действий и выполнения объема проводимой аудиторской работы.

7.2.3 Орган по сертификации должен ясно изложить каждому задействованному лицу его обязанности, ответственность и полномочия.

7.2.4 Орган по сертификации должен иметь установленные процессы отбора, обучения, официального наделения полномочиями аудиторов, а также отбора и ознакомления технических экспертов, участвующих в сертификационной деятельности. Начальная оценка компетентности аудитора должна включать оценку его способности применять требуемые знания и навыки в ходе аудита, что устанавливается компетентным оценщиком, наблюдающим за тем, как данный аудитор проводит аудит.

ПРИМЕЧАНИЕ В процессе отбора и обучения, описанных выше, может учитываться также требуемое поведение персонала. Это характеристики, которые влияют на способность лиц выполнять заданные функции. Поэтому знания о поведении лиц позволяют органу по сертификации выявить сильные стороны и преимущества сотрудников и минимизировать влияние их слабых сторон. Требуемое поведение персонала, важное для лиц, выполняющих сертификацию, описано в [Приложении D](#).

7.2.5 Орган по сертификации должен иметь процесс в отношении того, как добиться результативного проведения аудитов, и как это продемонстрировать, что должно включать, в том числе, и участие аудиторов и руководителей аудиторских групп, обладающих как общими аудиторскими знаниями и навыками, так и знаниями и навыками, требуемыми для проведения аудита определенных технических областей.

7.2.6 Орган по сертификации должен гарантировать, что аудиторы (и, где необходимо, технические эксперты) знают его процессы аудита, требования к сертификации и прочие надлежащие требования. Орган по сертификации должен предоставить аудиторам и техническим экспертам доступ к актуализированному пакету документально оформленных процедур, содержащих инструкции по аудиту и всю важную для сертификационной деятельности информацию.

7.2.7 Орган по сертификации должен идентифицировать потребности в обучении и предлагать или предоставлять доступ к определенному обучению для обеспечения того, чтобы его аудиторы, технические эксперты и другой персонал, участвующий в сертификационной работе, были компетентны в исполнении своих функций.

7.2.8 Группа лиц или отдельное лицо, принимающие решение о выдаче, отказе в выдаче сертификации, подтверждении, ре-сертификации, приостановке, возобновлении или отзыве сертификата, или расширении или сужении области сертификации, должны понимать применимый стандарт и сертификационные требования, а также должны продемонстрировать компетентность в оценке результатов процессов аудита, включая соответствующие рекомендации аудиторской группы.

7.2.9 Орган по сертификации должен обеспечить надлежащий уровень работы всего персонала, участвующего в проведении аудитов и другой деятельности по сертификации. Должен существовать документально оформленный процесс для мониторинга компетентности и показателей работы всех участвующих лиц, зависящий от частоты их привлечения и уровня риска, связанного с их действиями. В частности, орган по сертификации должен анализировать и регистрировать компетентность своего персонала с точки зрения показанных им результатов работы с целью выявления потребностей в обучении.

7.2.10 Орган по сертификации должен осуществлять мониторинг деятельности каждого аудитора в отношении каждого типа систем менеджмента, в области которых аудитор считается компетентным. Документально оформленный процесс мониторинга деятельности аудиторов должен включать оценку работы аудитора непосредственно на площадке проведения аудита в сочетании с анализом аудиторских отчетов и обратной связи от клиентов или рынка. Такой мониторинг следует организовать таким способом, чтобы свести к минимуму вмешательство в обычные процессы сертификации, особенно с точки зрения клиента.

7.2.11 Орган по сертификации должен периодически оценивать работу каждого из аудиторов при проведении аудита на площадке. Частота проведения наблюдений на площадке должна исходить из потребности, определяемой на основании всей имеющейся информации, полученной в результате мониторинга.

7.3 Привлечение внешних аудиторов и внешних технических экспертов

Орган по сертификации должен требовать заключения с внешними аудиторами и внешними техническими экспертами письменных договоров, обязывающих их следовать соответствующим политикам и реализовывать процессы, установленные органом по сертификации. Подобные договоры должны регулировать аспекты, касающиеся конфиденциальности и беспристрастности и должны требовать от внешних аудиторов и внешних технических экспертов уведомлять орган по

сертификации о любых существующих или прошлых связях с любой организацией, где им может быть поручено провести аудит.

ПРИМЕЧАНИЕ Привлечение отдельных лиц или сотрудников другой организации, с которыми заключен отдельный договор в качестве внешнего аудитора или технического эксперта, не является аутсорсингом.

7.4 Записи данных по персоналу

Орган по сертификации должен вести и поддерживать в актуальном состоянии записи данных по персоналу, в том числе и записи о соответствующей квалификации, обучении, опыте работы, принадлежности к каким-либо организациям, профессиональном статусе и компетентности. Вышесказанное относится не только к персоналу, осуществляющему деятельность по сертификации, но и к руководству, и административному персоналу.

7.5 Аутсорсинг (передача на внешний подряд)

7.5.1 У органа по сертификации должен быть процесс, описывающий условия, на которых может применяться аутсорсинг (т.е. передача органом по сертификации части своей сертификационной работы в другую организацию). Орган по сертификации должен заключить имеющий юридическую силу договор, устанавливающий условия, в том числе относительно конфиденциальности и конфликта интересов, с каждым из органов, предоставляющим услуги в рамках аутсорсинга.

7.5.2 Не разрешается передавать на аутсорсинг принятие решений о выдаче, отказе в выдаче сертификации, подтверждении сертификации, расширении или сужении области сертификации, ре-сертификации, приостановке, возобновлении или отзыве сертификата.

7.5.3 Орган по сертификации обязан:

- а) нести ответственность за любую деятельность, переданную по аутсорсингу в другую организацию;
- б) обеспечить, чтобы организация, выполняющая услуги, переданные на аутсорсинг, или же привлекаемые ею к работе лица, соблюдали требования органа по сертификации, равно как и применимые положения настоящей части ИСО/МЭК 17021, включая требования к компетентности, беспристрастности и конфиденциальности;
- с) обеспечить, чтобы организация, выполняющая услуги, переданные на аутсорсинг, равно как и привлекаемые ею к работе лица, не были прямо или через другого работодателя связаны с планируемой к аудиту организацией, способом, который мог бы поставить под сомнение его беспристрастность.

7.5.4 Орган по сертификации должен иметь процесс одобрения и мониторинга за всеми органами, оказывающими передаваемые в аутсорсинг услуги, используемые в целях деятельности по сертификации; а также обеспечить ведение записей относительно компетентности всего персонала, участвующего в деятельности по сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В отношении пп. [7.5.1](#) - [7.5.4](#), когда орган по сертификации привлекает отдельных физических лиц или сотрудников других организаций для предоставления дополнительных ресурсов или знаний, услуги этих отдельных физических лиц не рассматриваются как аутсорсинг, при условии, что они привлекаются к деятельности по отдельному договору в рамках системы менеджмента органа по сертификации (см.п. [7.3](#)).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В отношении пп. [7.5.1](#) - [7.5.4](#), термины «аутсорсинг» и «субподряд» являются синонимами.

8. Требования к информации

8.1 Публично доступная информация

8.1.1 Орган по сертификации должен вести информацию (посредством публикаций, электронных носителей и других средств) и обеспечить ее во всех географических регионах открытой, не требующий запроса доступ относительно:

- а) процессов аудита;

- b) процессов выдачи, отказа в выдаче, подтверждения сертификации, ре-сертификации, приостановки, восстановления или отзыва сертификации, расширения или сужения области сертификации;
- c) типов систем менеджмента и схем сертификации, которые могут реализовываться органом по сертификации;
- d) использования наименования органа по сертификации, знака или логотипа сертификации;
- e) процессов работы с запросами информации, жалобами и апелляциями;
- f) политики беспристрастности.

8.1.2 Орган по сертификации должен предоставлять по запросу информацию относительно:

- a) географических областей своей деятельности;
- b) статуса сертификации;
- c) наименования, соответствующих нормативных документов, области и географического местоположения (город и страна) определенного сертифицированного клиента.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В исключительных случаях доступ к некоторой информации может быть ограничен по запросу клиента (например, из соображений безопасности).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Орган по сертификации также может сделать общедоступной без запроса информацию, указанную в п. [8.1.2](#) любым выбранным им способом, например, на своем Интернет-сайте.

8.1.3 Орган по сертификации должен предоставлять точную и не вводящую в заблуждение информацию всем своим клиентам и рынку в целом, что касается, в том числе, и рекламы.

8.2 Сертификационные документы

8.2.1 Орган по сертификации должен предоставить документы о сертификации прошедшему сертификацию клиенту любым выбранным им способом.

8.2.2 В документе(-ах) о сертификации должно указываться следующее:

- a) название и географическое местонахождение для каждого из сертифицированных клиентов (или географическое местонахождение их главных офисов и любых площадок в рамках области сертификации при сертификации организаций с несколькими площадками);
- b) актуальную дату выдачи сертификации, расширения или сужения области сертификации, или ре-сертификации, которая не должна быть ранее даты принятия соответствующего решения по сертификации;

ПРИМЕЧАНИЕ Орган по сертификации может оставить первоначальную дату сертификации на сертификате, в случаях, когда действие сертификата прекращено на определённый период времени, при условии, что:

- даты начала и окончания срока действия текущего цикла сертификации четко указаны;
- дата истечения последнего цикла сертификации указана вместе с датой проведения ресертификационного аудита.

- c) дата истечения срока или дата обязательной ресертификации в соответствии с циклом проведения ресертификации;
- d) уникальный идентификационный код;
- e) стандарт системы менеджмента и/или другой нормативный документ, включая идентификацию на статус выпуска (например, дата или номер пересмотра), использованный для аудита сертифицированного клиента;
- f) область сертификации применительно к типу деятельности, продукции или услугам, в соответствии с тем, что применимо на каждом из объектов, при условии, что она не вводит в заблуждение и не является двусмысленной;
- g) наименование, адрес и знак соответствия органа по сертификации; использование других знаков (например, символа аккредитации, логотипа клиента) допускается при условии, что они не вводят в заблуждение и не являются двусмысленными;

- h) любая другая информация, требуемая по стандарту и/или другому нормативному документу, требования которых использовались в качестве критериев сертификации;
- i) способ для указания отличия пересмотренных документов от любых других выданных ранее и устаревших документов в случае выдачи пересмотренных документов о сертификации.

8.3 Ссылка на сертификацию и использование знаков

8.3.1 В органе по сертификации должны существовать правила относительно каких-либо знаков сертификации систем менеджмента, которые он разрешает использовать сертифицированным клиентам. Помимо прочего эти правила должны обеспечить обратную прослеживаемость до органа по сертификации. Ни сам знак, ни сопровождающий его текст не должны содержать никакой неоднозначности относительно предмета сертификации или же органа по сертификации, ее предоставившего. Вышеупомянутый знак не должен использовать на продукции или ее упаковке, или же каким-либо другим способом, если это может быть интерпретировано как обозначение соответствия продукции.

ПРИМЕЧАНИЕ: ИСО/МЭК 17030 содержит дополнительную информацию относительно использования знаков при оценке, проводимой третьей стороной.

8.3.2 Орган по сертификации не должен разрешать использование сертифицированными клиентами своих знаков в отчетах о лабораторных испытаниях, калибровке, отчетах по проведению инспекции или сертификатах.

8.3.3 В органе по сертификации должны существовать правила относительно использования какого-либо утверждения на упаковке для продукции или в сопроводительной информации о том, что сертифицированный клиент имеет сертифицированную систему менеджмента. Упаковкой для продукции считается упаковка, которая может быть удалена без разделения на части или повреждения продукции. Сопроводительной информацией считается информация, доступная отдельно и легко отделимая от упаковки. Этикетки с указанием типа и таблички с обозначением считаются частью продукции. Утверждение никоим образом не должно подразумевать, что таким образом сертифицирована продукция, процесс или услуга. Утверждение должно содержать ссылку на:

- идентификацию сертифицированного клиента (например, брэнд или наименование);
- тип системы менеджмента (например, качество, экология) и применимый стандарт;
- орган по сертификации, выдавший сертификат.

8.3.4 Орган по сертификации должен посредством юридически значимых договоренностей требовать от своих сертифицированных клиентов:

- a) соблюдать требования органа по сертификации при использовании ссылок на свой статус сертификации в средствах информирования, как то: интернет, брошюры и реклама или прочие документы;
- b) не делать и не позволять употребление каких-либо вводящих в заблуждение утверждений относительно своей сертификации;
- c) не использовать и не разрешать использование сертификационного документа или любой его части никоим вводящим в заблуждение образом;
- d) после отзыва своего сертификата, прекратить использовать его в каких бы то ни было рекламных материалах, имеющих ссылку на сертификацию, в соответствии с тем, как будет указано органом по сертификации (см. п. [9.6.5](#));
- e) внести исправления во все рекламные материалы при сужении области сертификации;
- f) не допускать использования ссылок на сертификацию своей системы менеджмента способом, создающим впечатление, что орган по сертификации сертифицировал продукцию (включая услуги) или процесс;
- g) не допускать толкования, что сертификация распространяется на виды деятельности, не входящие в область сертификации;
- h) не использовать полученную сертификацию таким способом, который бы привел орган по сертификации и/или систему сертификации к потере репутации или общественного доверия.

8.3.5 Орган по сертификации должен осуществлять надлежащий контроль и учет собственности и принимать меры в случае неподобающей ссылки на статус сертификации или при использовании документов сертификации, знаков и отчетов об аудите образом, вводящим в заблуждение.

ПРИМЕЧАНИЕ К таким мерам могут относиться требование о проведении коррекции или корректирующего действия, приостановка или аннулирование сертификата, опубликование информации о нарушении и, если необходимо, судебный иск.

8.4 Конфиденциальность

8.4.1 Посредством заключенных юридически действительных договоров, орган по сертификации должен нести ответственность за управление всей информацией, полученной или созданной в ходе осуществления деятельности по сертификации, на всех уровнях его структуры, включая комитеты, сторонние органы или физические лица, выступающие от лица органа по сертификации.

8.4.2 Орган по сертификации обязан заранее сообщать клиенту о той информации, которую он намеревается открыть для доступа общественности. Любая другая информация (за исключением той, что была сделана публично доступной самим клиентом) будет считаться конфиденциальной.

8.4.3 За исключением требуемого в настоящей части ИСО/МЭК 17021, информация об определенном клиенте или физическом лице не может разглашаться третьей стороне без письменного на то согласия самого клиента или физического лица.

8.4.4 В тех случаях, когда закон или договорные соглашения (например, с органом по аккредитации) требуют от органа по сертификации раскрыть конфиденциальную информацию, такой клиент или физическое лицо должны заранее уведомляться о предоставляемой информации, если это не запрещено законодательством.

8.4.5 К информации, поступающей о клиенте из других источников помимо самого клиента (например, от подателя жалобы, регулирующих органов), следует относиться как к конфиденциальной в соответствии с политикой органа по сертификации.

8.4.6 Персонал органа по сертификации, включая членов любых комитетов, подрядчиков, персонал сторонних органов или физические лица, выступающие от имени органа по сертификации, должен соблюдать конфиденциальность любой информации, полученной либо созданной в ходе выполнения органом по сертификации своей работы, за исключением случаев, предусмотренных законом.

8.4.7 Орган по сертификации должен иметь в наличии процессы и, где это применимо, оборудование и материальную базу, гарантирующие защищенность используемой в работе конфиденциальной информации.

8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и его клиентами

8.5.1 Информация о сертификационной деятельности и требования к сертификации

Орган по сертификации должен предоставлять клиентам следующую информацию и сообщать:

- a) подробное описание работы о начальной сертификации и последующих сертификационных действиях, включая заявку, первоначальный аудит, надзорный аудит и процесс выдачи, отказа в выдаче сертификата, поддержания сертификации, расширения или сужения области сертификации, ресертификации, приостановки, возобновления или отзыва сертификата;
- b) нормативные требования к сертификации;
- c) плата за рассмотрение заявки, первичную сертификацию и поддержание сертификации;
- d) требования органа по сертификации к клиентам относительно:

- 1) соблюдения сертификационных требований;
- 2) выполнения всех мер необходимых для проведения аудита, включая предоставление документации для анализа и доступ ко всем процессам и участкам, записям и персоналу в целях первоначальной сертификации, надзора, ре-сертификации и рассмотрения жалоб;

3) создания условий (там, где применимо) для возможного присутствия наблюдателей (например, аудиторов органа по аккредитации или аудиторов-стажеров);

е) документы, описывающие права и обязанности сертифицированных клиентов, включая требования при относительно использования ссылок на полученную сертификацию в любого рода сообщениях в соответствии с требованиями пункта [8.3](#);

ф) информацию о порядке работы с жалобами и апелляциями.

8.5.2 Уведомление об изменениях со стороны органа по сертификации

Орган по сертификации должен надлежащим образом уведомлять своих сертифицированных клиентов о любых изменениях в своих сертификационных требованиях. Орган по сертификации обязан проверять, чтобы каждый из сертифицированных им клиентов выполнял новые требования.

8.5.3 Уведомление об изменениях со стороны сертифицированного клиента

Орган по сертификации должен иметь юридически действительные договоренности, обеспечивающие незамедлительное сообщение сертифицированным клиентом в орган по сертификации обо всех вопросах, которые могут повлиять на способность системы менеджмента продолжать обеспечивать соблюдение требований стандарта, использованного при сертификации. Вышеуказанное включает, например, изменения, касающиеся:

- а) юридического, коммерческого, организационного статуса или формы собственности;
- б) организации и менеджмента (например, ключевых фигур среди управленцев, лиц, принимающих решения или технического персонала);
- с) адресов и веб-сайтов для связи;
- д) области деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;
- е) значительных изменений в системе менеджмента и процессах.

Орган по сертификации должен предпринимать надлежащие действия.

9 Требования к процессам

9.1 Предсертификационная деятельность

9.1.1 Заявка

Орган по сертификации должен потребовать у уполномоченного представителя организации-заявителя предоставления необходимой информации, позволяющей установить следующее:

- а) запрашиваемую область сертификации;
- б) соответствующую подробную информацию об организации-заявителе, как того требует определенная схема сертификации, в том числе ее название и адрес(-а) ее площадок, ее процессы и операции, человеческие и технические ресурсы, функции, взаимосвязи, а также значимые юридические обязательства;
- с) идентификацию процессов, отданных организацией на аутсорсинг, которые повлияют на соответствие требованиям;
- д) стандарты или иные требования, на соответствие которым организация желает сертифицироваться;
- е) предоставлялось ли консультирование, касающееся сертифицируемой системы менеджмента и если предоставлялось, то кем.

9.1.2 Рассмотрение заявки

9.1.2.1 Орган по сертификации обязан рассмотреть заявку и дополнительную информацию по сертификации на предмет:

- a) достаточности информации об организации-заявителе и ее системе менеджмента для разработки программы аудита (см. [9.1.3](#));
- b) разрешения любого известного расхождения в понимании между органом по сертификации и организацией-заявителем;
- c) наличия необходимой компетентности и возможности у органа по сертификации выполнить сертификационную работу;
- d) учета запрашиваемой области сертификации, операционных площадок организации-заявителя, времени необходимого для выполнения аудита и любых других моментов, влияющих на сертификационную работу (язык, условия безопасности, угрозы для беспристрастности и т.д.).

9.1.2.2 После анализа заявки орган по сертификации должен либо принять, либо отклонить заявку на сертификацию. Если орган по сертификации отклоняет заявку клиента на основании анализа заявки, причины отказа должны быть задокументированы и разъяснены клиенту.

9.1.2.3 Исходя из проведенного анализа орган по сертификации должен определить те компетенции, которыми должна обладать группа аудиторов, и компетенции для принятия решения по сертификации.

9.1.3 Программа аудита

9.1.3.1 Необходимо разработать программу аудитов на весь сертификационный цикл для того, чтобы четко определить мероприятия по проверке, требуемые для демонстрации того, что система менеджмента клиента соответствует требованиям сертификации выбранного стандарта/стандартов или нормативного документа/документов. Программа аудита для сертификационного цикла должна включать в себя все требования системы менеджмента.

9.1.3.2 В программу аудита для первоначальной сертификации должны входить: первоначальный аудит, состоящий из двух этапов, надзорные аудиты в течение первого и второго года следующие за принятием решения о сертификации, и ресертификационный аудит в течение третьего года, который должен быть проведен до момента окончания срока действия сертификата. Первый трехлетний сертификационный цикл начинается с принятия решения о сертификации. Последующие циклы начинаются с принятия решения о ре-сертификации (см. п. [9.6.3.2.3](#)). При формировании программы аудита и ее любой последующей корректировке необходимо учитывать размер организации-клиента, область сертификации и сложность его системы менеджмента, продукции и процессов, равно как и продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты любых предыдущих аудитов.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 [Приложение Е](#) представляет собой схему процесса аудита и сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Следующий список содержит дополнительные критерии, которые могут быть учтены при составлении или пересмотре программы аудита; также их, возможно, необходимо будет учитывать при определении области аудита и разработке плана аудита:

- жалобы, полученные органом по сертификации от потребителей;
- является ли проверка комбинированной, интегрированной или совместной;
- изменения в требованиях по сертификации;
- изменения в законодательных требованиях;
- изменения в требованиях по аккредитации;
- показатели деятельности организации (например, уровень дефектов, ключевые показатели деятельности (KPI));
- соответствующие вопросы, вызывающие озабоченность заинтересованных сторон.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Если это определено отраслевой схемой сертификации, продолжительность сертификационного цикла может отличаться от трёх лет.

9.1.3.3 Надзорные аудиты должны проводиться не реже одного раза в течение календарного года, за исключением тех лет, когда проводится ресертификация. Первый надзорный аудит, следующий за первоначальной сертификацией, должен быть проведен не позднее 12-ти месяцев с даты принятия решения о сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ Может возникнуть необходимость адаптировать частоту проведения надзорных аудитов для удовлетворения таких факторов как сезонность или ограниченная продолжительность сертификации систем менеджмента (например, временные строительные площадки).

9.1.3.4 В тех случаях, когда орган по сертификации принимает во внимание сертификацию, уже предоставленную клиенту, или аудиты клиента, уже проведенные другим органом по сертификации, от него требуется собрать и поддерживать достаточное количество свидетельств, таких как отчеты и документация в отношении корректирующих действий по всем несоответствиям. Документация должна подтверждать соответствие требованиям настоящей части ИСО/МЭК 17021. Орган по сертификации должен, основываясь на полученной информации, обосновать и задокументировать любые изменения в существующей программе аудитов и осуществлять проверку внедрения корректирующих действий в отношении предыдущих несоответствий.

9.1.3.5 В случае, если работа клиента осуществляется посменно, деятельность, выполняемая посменно, должна учитываться при разработке программы аудита и планов аудита.

9.1.4 Определение длительности проверки

9.1.4.1 У органа по сертификации должны существовать документально оформленные процедуры, позволяющие определить время, необходимое для аудита. Для каждого клиента орган по сертификации должен определить время, необходимое для планирования и проведения полного и результативного аудита его системы менеджмента.

9.1.4.2 При определении продолжительности проверки орган по сертификации должен учитывать, среди прочего, следующие аспекты:

- a) требования соответствующего стандарта системы менеджмента;
- b) сложность клиента и его системы менеджмента;
- c) технологические и регулирующие факторы;
- d) передача на аутсорсинг любых видов деятельности, входящих в область применения системы менеджмента;
- e) результаты любых предыдущих аудитов;
- f) размер и количество площадок, их географическое расположение и учет особенностей аудита организации с несколькими площадками;
- g) риски, связанные с продукцией, процессами или видами деятельности организации;
- h) является ли аудит комбинированным, совместным или интегрированным.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Время, потраченное на дорогу до проверяемой площадки и обратно, не включается в расчет продолжительности проверки системы менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Орган по сертификации может использовать руководящие указания, приведенные в ИСО/МЭК ТУ 17023 для определения продолжительности проверки систем менеджмента, при документировании этих процедур.

Если особые критерии установлены для определенной программы сертификации, например, ИСО/ТУ 22003 или ИСО/МЭК 27006, они должны применяться.

9.1.4.3 Продолжительность проверки системы менеджмента и её расчет должны быть задокументированы.

9.1.4.4 Время, потраченное членом группы, который не назначен аудитором (например, техническими экспертами, переводчиками, наблюдателями или стажерами) не должно учитываться в вышеуказанном времени проверки.

ПРИМЕЧАНИЕ Привлечение устных или письменных переводчиков может потребовать увеличения времени проверки.

9.1.5 Выборочная проверка площадок

При проведении выборки площадок, применяемой в ходе аудита системы менеджмента клиента с несколькими площадками, охватывающей одну и ту же деятельность с разным географическим

месторасположением, орган по сертификации должен разработать программу проведения выборки, с целью гарантировать надлежащий аудит системы менеджмента. По каждому клиенту обязательно наличие документально оформленного обоснования плана осуществления выборки. Применение выборки не допускается в рамках некоторых схем сертификации; а также если особые критерии установлены для определенной схемы сертификации, например, ИСО/ТУ 22003, они должны применяться.

ПРИМЕЧАНИЕ При наличии нескольких площадок, когда на них не осуществляется одна и та же деятельность, выборка не применима.

9.1.6 Несколько стандартов системы менеджмента

При проведении сертификации по нескольким стандартам системы менеджмента органом по сертификации, планирование проверки должно обеспечивать адекватный аудит на местах, чтобы гарантировать уверенность в сертификации.

9.2 Планирование аудитов

9.2.1 Определение целей проверки, области и критериев

9.2.1.1 Орган по сертификации должен определить цели проверки. После обсуждения с клиентом должны быть установлены область проверки и критерии, включая все изменения.

9.2.1.2 Цели проверки должны описывать, что необходимо выполнить во время аудита и включать следующее:

- a) определение соответствия системы менеджмента клиента или её частей критериям аудита;
- b) определение способности системы менеджмента обеспечивать то, что организация клиента соответствует применимым законодательным, регулятивным и договорным требованиям;

ПРИМЕЧАНИЕ Сертификационный аудит системы менеджмента не является аудитом соответствия законодательству.

- c) определение результативности системы менеджмента для обеспечения того, что клиент может обоснованно ожидать достижения установленных им целей;
- d) если применимо, идентификация областей потенциального улучшения системы менеджмента.

9.2.1.3 Область проверки должна описывать объем и границы проверки, такие как проверяемые площадки, подразделения в организации, виды деятельности и процессы. Если процесс первоначальной или ре-сертификационной проверки состоит из более чем одного аудита (например, охватывает различные площадки), область одного аудита может не охватывать всю область сертификации, однако проверки в совокупности должны согласовываться с областью, указанной в сертификате.

9.2.1.4 Критерии проверки должны использоваться в качестве ссылки, по которой определяется соответствие, и они должны включать:

- требования определенного нормативного документа или системы менеджмента;
- определенные процессы и документация по системе менеджмента, разработанные клиентом.

9.2.2 Отбор и назначение аудиторской группы

9.2.2.1 Общие положения

9.2.2.1.1 В органе по сертификации должен существовать процесс отбора и назначения аудиторской группы, в том числе и ее руководителя и, при необходимости, технического эксперта, с учетом компетентности, требуемой для достижения целей аудита и соответствия требованиям к беспристрастности. Если в группе только один аудитор, он должен иметь достаточную компетентность для выполнения обязанностей руководителя группы, применимых для данной проверки. Аудиторская группа должна совместно обладать всей совокупной компетентностью,

идентифицированных органом по сертификации в соответствии с п. [9.1.2.3](#) для проведения аудита.

9.2.2.1.2 При принятии решения о количестве членов и составе группы аудита, должно быть учтено следующее:

- a) цели проверки, область, критерии и рассчитанное время проверки;
- b) является ли проверка комбинированной, интегрированной или совместной;
- c) общую компетентность группы аудиторов, необходимую для достижения целей аудита (см. [Таблицу А.1](#));
- d) требования сертификации (включая любые применимые законодательные, регулятивные или договорные требования);
- e) язык и культуру.

ПРИМЕЧАНИЕ Руководитель группы, проводящей комбинированный или интегрированный аудит, должен обладать углублёнными знаниями как минимум одного из стандартов и иметь представление о других стандартах, применяемых для данного аудита.

9.2.2.1.3 Необходимые знания и навыки руководителя группы аудита и аудиторов могут быть дополнены техническими экспертами, переводчиками, которые должны работать под руководством аудитора. Если применяются услуги переводчика, они должны отбираться так, чтобы не повлиять ненадлежащим образом на процесс проверки.

ПРИМЕЧАНИЕ Критерии отбора технических экспертов определяются в зависимости от конкретного случая, основываясь на потребностях группы аудита в проверяемой области.

9.2.2.1.4 Аудиторы-стажёры могут участвовать в проведении проверки, при условии, что один из аудиторов назначен оценивать работу стажёра. Оценщик должен быть компетентен для того, чтобы принять на себя обязанности и нести окончательную ответственность за деятельность и полученные результаты стажера.

9.2.2.1.5 Руководитель группы, проведя консультацию с членами группы, должен назначить каждому члену группы ответственность за проверки определенных процессов, функций, площадок, областей и видов деятельности. При подобном назначении необходимо учитывать компетентность, результативное и эффективное применение группы аудиторов, а также ответственность и полномочия аудиторов, стажёров и технических экспертов. Изменения в назначениях допускаются в процессе проведения проверки для обеспечения достижения целей проверки.

9.2.2.2 Наблюдатели, технические эксперты и сопровождающие

9.2.2.2.1 Наблюдатели

Обоснование присутствия наблюдателей во время проверки должно быть согласовано с органом по сертификации и клиентом до проведения аудита. Группа аудиторов должна обеспечить чтобы наблюдатели не влияли на или не оказывали помехи процессу аудита или оформлению результатов проверки.

ПРИМЕЧАНИЕ Наблюдателями могут быть члены организации-клиента, консультанты, оценщики из органов по аккредитации, регулятивный орган или другие уполномоченные лица.

9.2.2.2.2 Технические эксперты

Роль технических экспертов во время проверки должна быть согласована с органом по сертификации и клиентом до проведения аудита. Технический эксперт не должен действовать в качестве аудитора в группе аудиторов. Аудитор должен сопровождать технического эксперта.

ПРИМЕЧАНИЕ Технические эксперты могут давать советы группе аудиторов в ходе подготовки, планирования или проведения аудита.

9.2.2.2.3 Сопровождающие

Каждый аудитор должен сопровождаться лицом, если другое не согласовано между руководителем группы и клиентом. Сопровождающие назначаются группе проверки для

содействия проведения аудита. Группа аудиторов должна обеспечить то, что сопровождающие не будут препятствовать процессу аудита или результатам проверки.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Обязанности сопровождающих могут включать:

- a) установление связей и времени проведения интервью;
- b) организацию посещения определенных частей площадок организации;
- c) обеспечение того, что правила безопасности на площадке и процедуры по безопасности известны и соблюдаются членами группы аудиторов;
- d) наблюдение за аудитом со стороны клиента;
- e) предоставление разъяснения или информации по запросу аудитора.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Если это применимо, проверяемые также могут выступать в роли сопровождающих.

9.2.3 План аудита

9.2.3.1 Общие положения

Орган по сертификации должен обеспечить наличие плана проверки до проведения каждого аудита, идентифицированного в программе аудитов, предоставляя основание для согласования проведения и планирования работ в составе аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ От органа по сертификации не требуется разработка плана аудита по каждому аудиту в момент разработки программы аудитов.

9.2.3.2 Подготовка плана аудита

План аудита должен соответствовать целям и области проверки. План аудита должен как минимум включать или содержать ссылку на следующее:

- a) цели проверки;
- b) критерии проверки;
- c) область проверки, включая идентификацию административных и функциональных подразделений или процессов, подлежащих проверке;
- d) где применимо, даты и площадки, на которых будут проводиться работы по проверке, включая посещения временных площадок и дистанционные аудиты;
- e) расчётную продолжительность проверки на площадке;
- f) роли и ответственность членов группы проверки и сопровождающих лиц, таких как наблюдатели и переводчики.

ПРИМЕЧАНИЕ Информация по плану аудита может содержаться не только в одном документе.

9.2.3.3 Обсуждение задач группы аудиторов

Аудиторская группа должна получить четко поставленные задачи, требующие от неё:

- a) изучения и проверки структуры, политики, процессов, процедур, записей и соответствующих документов организации клиента, связанных со стандартом системы менеджмента;
- b) определения того, соответствует ли вышеуказанное всем требованиям применительно к планируемой области сертификации;
- c) определения того, что процессы и процедуры установлены, внедрены и результативно поддерживаются, тем самым создавая основания для уверенности в системе менеджмента клиента;
- d) сообщения клиенту для принятия им соответствующих мер о любых расхождениях между его политикой, целями и задачами.

9.2.3.4 Обсуждение плана проверки

План аудита должен предоставляться клиенту, а даты проведения аудита должны согласовываться с клиентом заблаговременно.

9.2.3.5 Взаимодействие членов группы проверки

Орган по сертификации должен предоставлять информацию по именам и, по дополнительному запросу, информацию об образовании, опыте каждого участника аудиторской группы, предоставив достаточно времени для того, чтобы организация клиента смогла высказать возражения против какого-либо конкретного члена группы аудиторов, а орган по сертификации смог переформировать группу в ответ на любое обоснованное возражение.

9.3 Первоначальная сертификация

9.3.1 Первоначальный сертификационный аудит

9.3.1.1 Общие положения

Первоначальный сертификационный аудит системы менеджмента должен проводиться в два этапа: 1-ый и 2-ой.

9.3.1.2 1-ый этап

9.3.1.2.1 Планирование должно обеспечивать, что цели 1-го этапа аудита могут быть достигнуты, а клиент должен быть проинформирован о любых видах деятельности «на местах», осуществляемых в ходе 1-го этапа.

ПРИМЕЧАНИЕ Первый этап не требует подготовки официального плана аудита (см. п. [9.2.3](#)).

9.3.1.2.2 Первый этап аудита проводится с целью:

- a) анализа документированной информации по системе менеджмента клиента;
- b) оценки условий, характерных для той или иной площадки клиента, а также для общения с персоналом клиента с целью определения готовности ко 2-му этапу аудита;
- c) анализа положения дел клиента относительно требований стандарта и понимания им требований стандарта, в особенности касательно идентификации ключевых показателей работы или существенных аспектов, процессов, целей и функционирования системы менеджмента;
- d) получения необходимой информации относительно области системы менеджмента, включая:
 - площадка (и) клиента;
 - используемые процессы и оборудование;
 - уровни установленных мер контроля (в частности, в случае клиентов с несколькими площадками);
 - применимые законодательные и регулятивные требования;
- e) анализа достаточности ресурсов, выделяемых для 2-го этапа аудита, и подробного согласования с клиентом проведения 2-го этапа аудита;
- f) направленного планирования 2-го этапа аудита, получив достаточное понимание системы менеджмента клиента и его операций на площадке в контексте стандарта системы менеджмента или другого нормативного документа;
- g) оценки того, планируются и выполняются ли внутренние аудиты и анализ со стороны руководства, а также того, что уровень внедрения системы менеджмента показывает, что клиент готов к проведению 2-го этапа аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Если первый этап аудита хотя бы частично проводится на территории клиента, это может способствовать достижению вышеупомянутых целей.

9.3.1.2.3 Документально оформленные заключения в отношении достижения целей первого этапа аудита и готовность ко второму этапу должны быть доведены до сведения клиента, включая идентификацию любых проблемных областей, которые могут быть классифицированы как несоответствия в ходе 2-го этапа аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ Результаты первого этапа аудита не обязательно должны соответствовать всем требованиям к содержанию отчета по сертификации (см. п. [9.4.8](#)).

9.3.1.2.4 При определении интервала между 1-ым и 2-ым этапами аудита следует учитывать стоящую перед клиентом необходимость решить вопросы в проблемных областях, выявленных в ходе 1-го этапа аудита. Органу по сертификации может также потребоваться пересмотреть запланированные для 2-го этапа аудита мероприятия. В случае, если произошли какие-либо значительные изменения, которые могут оказать влияние на систему менеджмента, орган по сертификации должен рассмотреть необходимость полного или частичного повторения первого этапа. Клиент должен быть проинформирован, что результаты 1-го этапа могут привести к отсрочке или отмене проведения 2-го этапа.

9.3.1.3 2-ой этап

Цель 2-ого этапа аудита состоит в том, чтобы оценить внедрение, в том числе и результативность, системы менеджмента клиента. Второй этап аудита обязательно проводится на площадке(-ах) клиента и аудит должен включать, как минимум, следующее:

- a) информацию о и свидетельства соответствия всем требованиям применяемого к системе менеджмента стандарта или другого нормативного документа;
- b) наблюдение за показателями работы, их измерение, сообщение и анализ относительно ключевых целевых показателей и задач (соответственно ожидаемому в применяемом стандарте системы менеджмента или другом нормативном документе);
- c) способность системы менеджмента клиента и его показателей работы в выполнять применимые законодательные, регулятивные и договорные требования;
- d) оперативное управление процессами клиента;
- e) внутренний аудит и анализ со стороны руководства;
- f) ответственность руководства за политику организации-клиента.

9.3.1.4 Заключение по результатам первоначального сертификационного аудита

Аудиторская группа должна проанализировать всю собранную в ходе 1-го и 2-го этапов аудита информацию и свидетельства аудита, чтобы провести анализ его результатов и согласовать заключения аудита.

9.4 Проведение проверок

9.4.1 Общие положения

В органе по сертификации должен существовать процесс проведения аудита на площадке. Данный процесс должен включать вступительное совещание в начале проверки и заключительное совещание при подведении итогов проверки.

В случаях, когда какая-либо часть проверки проводится с использованием электронных средств связи или в случаях, когда проверяемая площадка является виртуальной, орган по сертификации должен обеспечить, что такая деятельность осуществляется персоналом, обладающим соответствующим уровнем компетентности. Свидетельства, полученные в ходе такой проверки, должны быть достаточными для принятия аудитором обоснованного решения о соответствии применимым требованиям.

ПРИМЕЧАНИЕ “Аудиты на местах” могут включать удаленный доступ к электронной(-ым) площадке(-ам), которая(-ые) содержат информацию, имеющую отношение к аудиту системы менеджмента. Также может быть принято во внимание применение электронных средств связи при проведении аудитов.

9.4.2 Проведение вступительного совещания

Необходимо провести официальное вступительное совещание совместно с руководителями организации-клиента, и, где применимо, с лицами, ответственными за проверяемые функции и процессы. Целью вступительного совещания, которое, как правило, проводится руководителем группы проверки, является короткое объяснение того, как будет проводиться проверка. Уровень

детальности должен соответствовать осведомленности клиента о процессе проверки и должен включать следующее:

- a) представление участников, включая краткую справку о их обязанностях;
- b) подтверждение области сертификации;
- c) подтверждение плана проверки (включая вид и область проверки, цели и критерии), любые изменения и другие значимые мероприятия, такие как дата и время заключительного совещания, время совещания членов группы с руководителями организации-клиента;
- d) подтверждение официальных каналов коммуникации между группой аудиторов и клиентом;
- e) подтверждение того, что ресурсы и объекты, необходимые группе аудиторов для проверки, доступны;
- f) подтверждение вопросов конфиденциальности;
- g) подтверждение необходимой техники безопасности, процедур в случае непредвиденных ситуаций и процедур по безопасности для группы аудиторов;
- h) подтверждение доступности, распределения ответственности и персонального состава сопровождающих и наблюдателей;
- i) метод отчетности, включая градацию полученных наблюдений;
- j) информация об условиях, при которых проверка может быть преждевременно прекращена;
- k) подтверждение того, что руководитель группы и члены группы, представляющие орган по сертификации, несут ответственность за проверку и должны следовать плану проверки, выполняя все мероприятия как в ходе аудита так и по его результатам;
- l) подтверждение статуса наблюдений полученных в ходе предыдущего анализа или аудита, если это применимо;
- m) методы и процедуры, используемые для проведения проверки на основании выборки;
- n) подтверждение языка, на котором будет проводиться проверка;
- o) подтверждение того, что во время проверки клиент будет осведомлен о процессе проверки и любых вопросах, вызывающих беспокойство;
- p) предоставить возможность клиенту задавать вопросы.

9.4.3 Коммуникация во время аудита

9.4.3.1 Во время проверки группа аудиторов должна периодически оценивать прогресс проведения аудита и обмениваться информацией. Руководитель группы, в случае необходимости, должен переназначать задачи между членами группы и периодически обсуждать прогресс проведения аудита и любые вопросы с клиентом.

9.4.3.2 Если доступное свидетельство указывает на то, что цели проверки недостижимы или предполагает наличие непосредственного и значительного риска (например, безопасности), руководитель группы должен сообщить об этом клиенту и, если возможно, в орган по сертификации для принятия надлежащих мер. Подобные меры могут включать повторное подтверждение или корректировку плана проверки, изменение целей или области аудита или прекращение аудита. Руководитель группы должен сообщать о принятых мерах органу по сертификации.

9.4.3.3 Руководитель группы должен анализировать с клиентом любые потребности изменений в области проверки, которые стали очевидны во время процесса проверки на площадке, и сообщить об этом в орган по сертификации.

9.4.4 Сбор и верификация информации

9.4.4.1 Во время аудита информация, важная исходя из целей проверки, области и критериям (включая информацию в отношении порядка взаимодействия между функциями, деятельностью и процессами) должна быть собрана посредством соответствующей выборки и верифицирована для того, чтобы стать свидетельством проверки.

9.4.4.2 Методы сбора информации должны включать, но не ограничиваются:

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

9.4.5 Идентификация и регистрация наблюдений аудита

9.4.5.1 Наблюдения аудита, резюмирующие соответствие и детализирующие несоответствие, должны быть идентифицированы, классифицированы и зарегистрированы для обеспечения информации при принятии решения о выдаче или подтверждении сертификата.

9.4.5.2 Возможности для улучшения могут идентифицироваться и регистрироваться, если это не запрещено требованиями схемы сертификации системы менеджмента. Однако наблюдения аудита, являющиеся несоответствиями, не должны регистрироваться как возможности для улучшения.

9.4.5.3 Наблюдения аудита, свидетельствующие о несоответствии, должны быть соотнесены с определенным требованием, содержать четкое определение несоответствия и подробно идентифицировать объективное свидетельство, на основании которого выставляется несоответствие. Несоответствия должны быть обсуждены с клиентом для обеспечения того, что свидетельство верно и несоответствие понято. Аудитор должен воздерживаться от предположений причин несоответствия или их решения.

9.4.5.4 Руководитель группы должен попытаться разрешить ситуацию в случае, если расходятся мнения группы аудиторов и клиента в отношении свидетельств проверки или полученных данных, нерешенные вопросы должны быть зарегистрированы.

9.4.6 Подготовка заключения по аудиту

Под ответственность руководителя группы аудиторов и до проведения заключительного совещания группа аудиторов должна:

- a) проанализировать полученные данные и любую другую надлежащую информацию, полученную во время проверки в отношении целей проверки и критериев аудита и классифицировать несоответствия;
- b) согласовать заключения по проверке, принимая во внимание неопределенность, присущую процессу аудита;
- c) согласовать любые необходимые последующие действия;
- d) подтвердить целесообразность программы проверки или идентифицировать какие-либо изменения, необходимые для последующих аудитов (например, область, время или даты проверки, частоту надзорных проверок, компетенцию группы аудиторов).

9.4.7 Проведение заключительного совещания

9.4.7.1 Официальное заключительное совещание, на котором должен вестись список присутствующих, должно проводиться совместно с руководством организации-клиента, и, если целесообразно, лицами, ответственными за проверяемые функции или процессы. Целью заключительного совещания, которое, как правило, проводится руководителем группы, является представление заключений о проверке, включая рекомендации по сертификации. Любое несоответствие должно быть представлено так, чтобы его поняли, а временные рамки для ответа со стороны клиента должны быть согласованы.

ПРИМЕЧАНИЕ Если несоответствие «понято», это не всегда означает, что клиент его принял.

9.4.7.2 Заключительное совещание также должно включать следующие элементы. Уровень детальности должен соответствовать осведомленности клиента о процессе аудита:

- a) Проинформировать клиента о том, что свидетельства проверки были собраны методом выборки; вследствие чего допускается присутствие неопределенности;
- b) Метод и временные рамки отчетности, включая градацию свидетельств аудита;
- c) Процесс органа по сертификации по управлению выявленными несоответствиями, в том числе их влияние на статус сертификации клиента;
- d) Временные рамки, выделяемые клиенту, для предоставления плана коррекции и корректирующих действий для всех несоответствий, выявленных в течение проверки;

- е) Действия органа по сертификации после проведения проверки;
- ф) Информация о процессе управления жалобами и апелляциями.

9.4.7.3 Клиенту необходимо дать возможность задать свои вопросы. Любые расхождения во мнениях между группой аудиторов и клиентом относительно наблюдений аудита или заключений необходимо обсуждать и по возможности разрешить. Все расходящиеся мнения, которые не удалось разрешить, должны быть зарегистрированы и направлены в орган по сертификации.

9.4.8 Отчет по аудиту

9.4.8.1 По каждому аудиту орган по сертификации должен предоставить клиенту письменный отчет. Группа аудиторов может отметить возможности улучшения, но она не должна рекомендовать конкретные решения. Право собственности на отчет по аудиту остается у органа по сертификации.

9.4.8.2 Руководитель группы должен обеспечить подготовку отчета по проверке и нести ответственность за его содержание. Отчет по проверке должен предоставлять точные, конкретные и понятные записи по аудиту, чтобы позволить принять решение о сертификации, а также должен содержать или ссылаться на:

- а) название органа по сертификации;
- б) название организации-клиента и адрес, а также представителя клиента;
- с) тип проверки (первоначальная, надзорная, ресертификационная или специальная);
- д) критерии проверки;
- е) цели проверки;
- ф) область проверки, идентификацию административных и функциональных подразделений, проверяемых процессов и время проверки;
- г) какие-либо отклонения от плана аудита и причины отклонений;
- х) какие-либо значительные вопросы, влияющие на программу аудита;
- и) имя руководителя группы, членов группы и сопровождающих лиц;
- j) дату и место проведения проверки (на площадке или вне площадки, постоянные или временные площадки);
- к) наблюдения аудита (см. п. [9.4.5](#)), ссылки на свидетельства и заключения в соответствии требованиями типа проверки;
- l) значительные изменения, если таковые имеются, оказывающие влияние на систему менеджмента клиента, которые произошли со времени проведения предыдущего аудита;
- m) если применимо, любые нерешенные вопросы;
- п) если применимо, является ли проверка комбинированной, совместной или интегрированной;
- о) правовое заявление, указывающее на то, что проводилась выборочная проверка имеющейся информации;
- р) рекомендации группы аудиторов;
- q) осуществление проверяемым клиентом результативного контроля использования документов и знаков сертификации, если применимо;
- г) подтверждение результативности корректирующих действий, предпринятых в отношении ранее идентифицированных несоответствий, если применимо.

9.4.8.3 Отчёт также должен содержать:

а) заявление о соответствии и результативности системы менеджмента, а также обобщение свидетельств, которые относятся к:

- способности системы менеджмента соответствовать применимым требованиям и достигать запланированных результатов;
- процессу внутреннего аудита и анализа со стороны руководства;

- б) заключение о правомерности области сертификации;
- с) подтверждение достижения целей аудита.

9.4.9 Анализ причины несоответствия

Орган по сертификации должен требовать от клиента провести анализ причины и точно описать коррекцию и выполненные или запланированные к выполнению корректирующие действия, направленные на устранение выявленных несоответствий в рамках установленного промежутка времени.

9.4.10 Результативность коррекции и корректирующих действий

Орган по сертификации должен проанализировать вышеуказанные коррекции и корректирующие действия, представленные клиентом, с целью определения их приемлемости. Орган по сертификации должен проверять результативность любой сделанной коррекции или предпринятых корректирующих действий. Необходимо регистрировать полученные свидетельства коррекции несоответствий. Клиент должен быть проинформирован о результате анализа и верификации. Клиент должен быть проинформирован о необходимости проведения дополнительного полного аудита, дополнительного ограниченного аудита или предоставления документальных свидетельств (подлежащих подтверждению в ходе последующих аудитов), которые могут потребоваться для подтверждения результативности коррекции и корректирующих действий.

ПРИМЕЧАНИЕ Проверка результативности коррекции и корректирующих действий должна проводиться на основании анализа документированной информации, предоставленной клиентом, или, где необходимо, проверяться на площадке. Как правило, эта деятельность осуществляется членом группы аудиторов.

9.5 Решение по сертификации

9.5.1 Общие положения

9.5.1.1 Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы решения о выдаче или отказе в выдаче сертификации, расширении или сужении области сертификации, приостановке или возобновлении сертификации, отзыве или ре-сертификации принимались людьми или комиссиями, не участвовавшими в проведении аудита. Лица, назначенные для принятия решений о сертификации, должны обладать соответствующей компетентностью.

9.5.1.2 Лица [за исключением членов комиссий (см. п. [6.1.4](#))], назначенные органом по сертификации для принятия решений о сертификации, должны являться сотрудниками, или должны быть связаны юридически действительными договоренностями с органом по сертификации или юридическим лицом под организационным контролем органа по сертификации. Организационный контроль органа по сертификации должен представлять собой одно из нижеследующего:

- а) другое юридическое лицо находится в полной собственности органа по сертификации или ОС обладает контрольным пакетом акций другого юридического лица;
- б) представители органа по сертификации составляют большинство участников в совете директоров другого юридического лица;
- с) документированное руководство органа по сертификации над другим юридическим лицом в сети юридических лиц (принадлежащих органу по сертификации), связанное с контролем посредством права собственности или совета директоров.

ПРИМЕЧАНИЕ Для государственных органов по сертификации, другие части одного государственного органа могут считаться «связанными правом собственности» с органом по сертификации.

9.5.1.3 Лица, являющиеся сотрудниками или работающие на основании договора с юридическим лицом под организационным контролем, должны соответствовать тем же требованиям настоящей части ИСО/МЭК 17021, что и лица, являющиеся сотрудниками или работающие на основании договора с органом по сертификации.

9.5.1.4 Орган по сертификации должен вести записи в отношении каждого решения о сертификации, включая любую дополнительную информацию или разъяснения, полученные от группы аудиторов или из других источников.

9.5.2 Действия до принятия решения о сертификации

До принятия решения о выдаче сертификата, расширении или сужении области сертификации, ресертификации, возобновлении, восстановлении или отзыве сертификации орган по сертификации должен применять процесс для осуществления результативного анализа того, что:

- a) информация, предоставленная группой аудиторов, является достаточной относительно требований и области сертификации;
- b) в отношении любых значительных несоответствий был проведен анализ, одобрение и верификация коррекций и корректирующих действий;
- c) в отношении любых незначительных несоответствий был проведен анализ и одобрение плана коррекций и корректирующих действий клиента.

9.5.3 Информация, необходимая для принятия решения по первоначальной сертификации

9.5.3.1 Для принятия решения по сертификации аудиторская группа должна предоставить в орган по сертификации как минимум следующую информацию:

- a) отчет по аудиту;
- b) сообщений о несоответствиях и, если применимо, предпринятых клиентом коррекциях и корректирующих действиях;
- c) подтверждения информации, предоставленной органу по сертификации и использованной при рассмотрении заявки (см. п. [9.1.2](#));
- d) подтверждения достижения целей аудита;
- e) рекомендации о том, выдавать или нет сертификат, одновременно с любыми условиями или замечаниями.

9.5.3.2 Если орган по сертификации не может верифицировать внедрение мер коррекций и корректирующих действий в отношении любого значительного несоответствия в течение 6 месяцев с даты последнего дня 2-го этапа аудита, орган по сертификации должен повторно провести 2-ой этап аудита перед тем, как рекомендовать выдачу сертификации.

9.5.3.3 В случае трансферта сертификации от одного органа по сертификации в другой, принимающий орган по сертификации должен иметь процесс получения информации, достаточной для принятия решения о сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ Схемы сертификации могут содержать специальные правила в отношении трансферта сертификации.

9.5.4 Информация, необходимая для принятия решения по ре-сертификации

Решения о ре-сертификации должны приниматься органом по сертификации на основании результатов ре-сертификационного аудита, а так же результатов анализа системы на протяжении периода действия сертификата и жалоб, полученных от пользователей сертификации.

9.6 Подтверждение сертификации

9.6.1 Общие положения

Орган по сертификации подтверждает сертификацию, если клиент продемонстрировал, что продолжает удовлетворять требованиям стандарта системы менеджмента. Орган по сертификации может подтвердить сертификацию клиента на основании положительного заключения руководителя аудиторской группы без дальнейшего независимого анализа, при условии, что:

- а) в отношении любого значительного несоответствия или иной ситуации, которая может вести к приостановке или отзыву сертификата, в органе по сертификации имеется система, требующая от руководителя аудиторской группы сообщать в орган по сертификации о необходимости осуществления анализа с целью выяснить, возможно ли сохранение сертификации в силе, который должен проводится компетентным персоналом, (п. [7.2.8](#)), не участвовавшим в проведении аудита,
- б) надзорная деятельность органа по сертификации контролируется его компетентным персоналом, что включает мониторинг аудиторских отчетов, с целью подтверждения результативного ведения сертификационной деятельности.

9.6.2 Надзорная деятельность

9.6.2.1 Общие положения

9.6.2.1.1 Орган по сертификации должен строить свою надзорную деятельность таким образом, чтобы обеспечить регулярный мониторинг репрезентативных областей и функций, входящих в область применения системы менеджмента, с учетом изменений, происходящих у сертифицированного клиента и в его системе менеджмента.

9.6.2.1.2 В состав надзорной деятельности должны входить аудиты на местах, призванные оценить соответствие системы менеджмента сертифицированного клиента определенным требованиям относительно стандарта, в соответствии с которым была предоставлена сертификация. Прочие действия в рамках надзорной работы могут включать:

- а) запросы, направляемые органом по сертификации в адрес сертифицированного клиента по различным аспектам сертификации;
- б) рассмотрение любых утверждений клиента о своей деятельности (например, рекламных материалов, веб-сайта);
- с) запросы в адрес клиента о предоставлении документированной информации (на бумажных или электронных носителях);
- д) другие средства мониторинга работы сертифицированного клиента.

9.6.2.2 Надзорный аудит

Надзорный аудит – это аудит на месте, но не обязательно полный аудит всей системы. Надзорные аудиты должны планироваться совместно с прочей надзорной деятельностью, чтобы позволить органу по сертификации сохранять уверенность в том, что сертифицированная система менеджмента клиента продолжает выполнять требования в промежутках между проведением ресертификационных аудитов. В состав каждого надзорного аудита в отношении соответствующей системы менеджмента должны входить, как минимум:

- а) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;
- б) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита;
- с) работа с жалобами;
- д) результативность системы менеджмента в отношении достижения целей сертифицированного клиента и запланированных результатов соответствующей системы менеджмента;
- е) совершенствование планируемой деятельности, нацеленное на непрерывное улучшение;
- ф) постоянный операционный контроль;
- г) анализ любых изменений;
- h) использование знаков и/или любого другого указания на сертификацию.

9.6.3 Ре-сертификация

9.6.3.1 Планирование ре-сертификационного аудита

9.6.3.1.1 Ре-сертификационный аудит призван подтвердить, что вся система менеджмента как единое целое сохраняет свое соответствие и результативность, оставаясь актуальной и применимой к области сертификации. Ре-сертификационный аудит должен планироваться и проводиться для оценки того, что клиент продолжает выполнять все требования соответствующего стандарта системы менеджмента или другого нормативного документа. Аудит

должен быть запланирован и проведен в установленные сроки, чтобы гарантировать своевременную ре-сертификацию до истечения срока действия сертификата.

9.6.3.1.2 Работы по ре-сертификации должны включать в себя анализ отчетов предшествующих надзорных аудитов и рассматривать работу системы менеджмента на протяжении самого последнего сертификационного цикла.

9.6.3.1.3 Возможно, что работа в рамках ре-сертификационного аудита потребует проведения 1-го этапа аудита в случаях, где система менеджмента, организация или контекст функционирования его системы менеджмента (например, законодательство) претерпели существенные изменения.

ПРИМЕЧАНИЕ Такие изменения могут возникнуть в любой момент времени в ходе сертификационного цикла, и орган по сертификации может потребоваться проведение специального аудита (см. [9.6.4](#)), который может состоять из одного или двух этапов.

9.6.3.2 Ре-сертификационный аудит

9.6.3.2.1 Ре-сертификационный аудит должен включать аудит на местах, где рассматриваются следующие вопросы:

- а) результативность всей системы менеджмента как единого целого в свете внутренних и внешних изменений и ее постоянная адекватность и применимость относительно области сертификации;
- б) демонстрируемая приверженность поддержанию результативности и работе над улучшением системы менеджмента с целью повышения общих показателей деятельности;
- с) результативность системы менеджмента в отношении достижения целей сертифицированного клиента и запланированных результатов соответствующей системы менеджмента.

9.6.3.2.2 При выявлении каких-либо значительных несоответствий, орган по сертификации должен определить сроки для проведения коррекции и корректирующих действий. Эти действия должны быть внедрены и верифицированы до момента истечения срока действия сертификата.

9.6.3.2.3 В случае успешного окончания работ по ре-сертификации до даты истечения срока действия текущей сертификации, дата истечения срока действия новой сертификации может быть основана на дате истечения срока действия текущей сертификации. Дата выдачи, указанная на новом сертификате, должна соответствовать или быть позднее даты принятия решения о ре-сертификации.

9.6.3.2.4 Если орган по сертификации не завершил проведение ре-сертификационного аудита или орган по сертификации не может верифицировать внедрение коррекций и корректирующих действий в отношении значительных несоответствий (см. п. [9.5.2](#)) до даты истечения срока действия сертификации, выдача ре-сертификации не должна быть рекомендована, а срок действия сертификации не должен быть продлен. Необходимо уведомить об этом клиента и объяснить последствия.

9.6.3.2.5 По истечению сертификации орган по сертификации может восстановить сертификацию в течение 6 месяцев, при условии завершения всех работ по ре-сертификации, в противном случае необходимо проведение, по меньшей мере, 2-го этапа. Дата срока действия, указанная на сертификате, должна соответствовать или быть позднее даты принятия решения о ре-сертификации, а дата истечения срока действия должна быть основана на предыдущем цикле сертификации.

9.6.4 Специальные аудиты

9.6.4.1 Расширение области сертификации

В ответ на заявку о расширении области в отношении уже полученной сертификации орган по сертификации должен проанализировать заявку и определиться с аудиторскими действиями, необходимыми для принятия решения о возможности расширения области сертификации. Подобная работа может быть приурочена к проведению надзорного аудита.

9.6.4.2 Аудит без заблаговременного уведомления

Органу по сертификации может потребоваться проводить аудиты сертифицированных клиентов без заблаговременного предупреждения или вовсе без предупреждения с целью рассмотрения жалоб, в ответ на изменения, либо в качестве последующих действий в отношении клиентов с приостановленным сертификатом. В таких случаях:

- а) орган по сертификации обязан описать и заранее сообщить сертифицированным клиентам (например, в документах, приведенных в пункте [8.5.1](#)) условия, при которых могут проводиться такие аудиты;
- б) орган по сертификации должен уделить особое внимание составу аудиторской группы из-за отсутствия у клиента возможности возразить против кого-либо из ее членов.

9.6.5 Приостановка, отзыв сертификата или сужение области сертификации

9.6.5.1 Орган по сертификации должен иметь политику и документально оформленную(-ые) процедуру(-ы) приостановки или отмены действия сертификата или сужения области сертификации, а также должен определять последующие за этим действия.

9.6.5.2 Орган по сертификации обязан приостановить действие сертификата в случаях, когда, например:

- сертифицированная система менеджмента клиента хронически не выполняет или оказалась существенно не в состоянии выполнить сертификационные требования, включая требования к результативности системы менеджмента;
- сертифицированный клиент отказался от проведения надзорных либо ре-сертификационных аудитов с требуемой частотой;
- сертифицированный клиент добровольно запросил приостановить действие сертификата.

9.6.5.3 При приостановке, сертификат системы менеджмента клиента временно считается недействительным.

9.6.5.4 Орган по сертификации должен восстановить приостановленную сертификацию, если проблема, вследствие которой сертификация была приостановлена, разрешена. В случае если проблемы, приведшие к приостановке действия сертификата, не удастся разрешить в течение установленного органом по сертификации времени, сертификат либо отзывается, либо сужается область сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ Для большинства случаев приостановка не превышает 6-ти месяцев.

9.6.5.5 Орган по сертификации должен сузить область сертификации, чтобы исключить части, не отвечающие требованиям, в тех случаях, когда клиент хронически не выполняет или оказался существенно не в состоянии выполнить сертификационные требования в отношении этих частей области сертификации. Любое подобное сужение должно соответствовать требованиям использованного при сертификации стандарта.

9.7 Апелляции

9.7.1 В органе по сертификации должен существовать документально оформленный процесс получения и оценки апелляций и принятия решений по ним.

9.7.2 Орган по сертификации несет ответственность за все решения, принимаемые на любом из уровней процесса работы с апелляциями. Орган по сертификации обязан гарантировать, что лица, участвующие в процессе рассмотрения апелляций, не были задействованы в проведении данного аудита и принятии сертификационного решения.

9.7.3 Подача, рассмотрение и принятие решений по апелляциям не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям в отношении подателя апелляции.

9.7.4 Процесс работы с апелляциями должен включать, как минимум, следующие элементы и методы:

- а) общий порядок процесса получения, признания достоверности (валидации) и расследования апелляции, а также принятия решений в отношении ответных действий с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;
- б) отслеживание и регистрация апелляций, в том числе и действий, предпринятых для их разрешения;
- с) обеспечение проведения любых соответствующих мер коррекций и корректирующих действий.

9.7.5 Орган по сертификации, получивший апелляцию, должен нести ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для признания достоверности апелляции.

9.7.6 Орган по сертификации обязан подтвердить получение апелляции и сообщать подателю апелляции о ходе её рассмотрения и достигнутом результате.

9.7.7 Решение, сообщаемое подателю апелляции, должно приниматься (или рассматриваться и утверждаться) лицом(-ами), ранее не задействованным(-ими) в предмете апелляции.

9.7.8 Орган по сертификации обязан направить подателю апелляции официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения апелляции.

9.8 Жалобы

9.8.1 Орган по сертификации несет ответственность за все решения, принимаемые на любом из уровней процесса работы с жалобами.

9.8.2 Подача, рассмотрение и принятие решений по жалобам не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям в отношении подателя жалобы.

9.8.3 Получив жалобу, орган по сертификации должен подтвердить, касается ли жалоба сертификационных действий, за которые он отвечает, и если да, то начать с ней работу. Если жалоба касается сертифицированного клиента, то при проверке жалобы должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.

9.8.4 Любая жалоба в отношении сертифицированного клиента также должна своевременно направляться органом по сертификации в адрес данного сертифицированного клиента.

9.8.5 В органе по сертификации должен существовать документально оформленный процесс получения и оценки жалоб и принятия решений по ним. Данный процесс должен учитывать требования конфиденциальности, как в отношении подателя жалобы, так и ее предмета.

9.8.6 Процесс работы с жалобами должен включать, как минимум, следующие элементы и методы:

- а) общий порядок процесса получения, подтверждения обоснованности и расследования жалобы, а также принятия решений в отношении ответных действий;
- б) отслеживание и регистрация жалоб, включая действия, предпринятые в качестве реагирования на них;
- с) обеспечение проведения любых соответствующих мер коррекций и корректирующих действий.

ПРИМЕЧАНИЕ ИСО 10002 содержит руководящие указания по работе с жалобами.

9.8.7 Получив жалобу, орган по сертификации должен собрать и проверить всю необходимую для подтверждения обоснованности жалобы информацию.

9.8.8 Всегда, когда это возможно, орган по сертификации должен подтвердить получение жалобы и сообщать подателю жалобы о ходе рассмотрения жалобы и достигнутом результате.

9.8.9 Решение, сообщаемое подателю жалобы, должно приниматься (или рассматриваться и утверждаться) лицом(-ами), ранее не задействованным(-ими) в предмете жалобы.

9.8.10 Всегда, когда это возможно, орган по сертификации должен направлять подателю жалобы официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы.

9.8.11 Орган по сертификации должен, совместно с клиентом и подателем жалобы, определить, будут ли, предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

9.9 Записи в отношении клиентов

9.9.1 Орган по сертификации должен вести записи по аудитам и другой сертификационной деятельности в отношении всех своих клиентов, в том числе и по всем организациям, подавшим заявки; всем проверенным и сертифицированным организациям; и по всем организациям, сертификаты которых были приостановлены или отозваны.

9.9.2 В состав записей по сертифицированным клиентам должно входить следующее:

- a) информация, содержащаяся в заявке, а также отчеты о первоначальном, надзорном и ресертификационном аудитах;
- b) договор на проведение сертификации;
- c) обоснование методологии выборки, использованной в отношении площадок, если применимо;

ПРИМЕЧАНИЕ Методология выборки включает выборку, использованную для оценки конкретной системы менеджмента и/или выбора объектов в случае аудита организации, размещающейся на нескольких площадках.

- d) обоснование продолжительности аудита (см. п. [9.1.4](#));
- e) верификация коррекции и корректирующих действий;
- f) записи в отношении жалоб и апелляций, а также любых последовавших мер коррекции или корректирующих действий;
- g) протоколы обсуждений в рамках комиссии и принятые ею решения, если применимо;
- h) документация по принятым решениям по сертификации;
- i) сертификационные документы, включая область сертификации применительно к продукции, процессу или услуге, в соответствии с применимым;
- j) соответствующие записи необходимые для обеспечения доверия к результатам сертификации, как то: доказательства компетентности аудиторов и технических экспертов;
- k) программы аудитов.

9.9.3 Орган по сертификации должен обеспечить безопасность ведущихся записей по заявителям и клиентам в целях сохранения конфиденциальности информации. Записи следует перемещать, пересылать или передавать так, чтобы обеспечить сохранение их конфиденциальности.

9.9.4 В органе по сертификации должна существовать документально оформленная политика и документально оформленные процедуры по сохранению записей. Записи, касающиеся сертифицированных клиентов, должны храниться на протяжении текущего цикла сертификации плюс один полный цикл сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ Согласно некоторым юрисдикциям законом предусматривается более длительные сроки хранения записей.

10 Требования к системам менеджмента органов по сертификации

10.1 Варианты

Орган по сертификации должен установить, документировать, внедрить и поддерживать систему менеджмента, способную поддерживать и демонстрировать постоянное соответствие требованиям настоящей части ИСО/МЭК 17021.

В дополнение к выполнению требований, изложенных в [разделах 5 - 9](#), орган по сертификации должен внедрить систему менеджмента, соответствующую или:

- a) общим требованиям к системе менеджмента (см. п. [10.2](#)); или
- b) требованиям к системе менеджмента в соответствии с ИСО 9001 (см. п. [10.3](#)).

10.2 Вариант А: Общие требования к системе менеджмента

10.2.1 Общие положения

Орган по сертификации должен установить, документировать, внедрить и поддерживать систему менеджмента, способную поддерживать и демонстрировать постоянное соответствие требованиям настоящей части ИСО/МЭК 17021.

Высшее руководство органа по сертификации должно разработать и документально оформить политику и цели органа по сертификации. Высшее руководство должно представить доказательства своей приверженности разработке и внедрению системы менеджмента в соответствии с требованиями настоящей части ИСО/МЭК 17021. Высшее руководство должно гарантировать, что политика понимается, внедрена и поддерживается на всех уровнях организации органа по сертификации.

Высшее руководство органа по сертификации должно распределять обязанности и полномочия, необходимые для:

- a) обеспечения разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов и процедур системы менеджмента;
- b) предоставления отчета высшему руководству о работе системы менеджмента и о любой необходимости ее улучшения.

10.2.2 Руководство по системе менеджмента

Все применимые требованиям настоящей части ИСО/МЭК 17021 должны быть определены либо в руководстве, либо в связанных с ним документах. Орган по сертификации должен обеспечить доступность данного руководства и сопряженных с ним документов всему персоналу, имеющему в них необходимость.

10.2.3 Управление документами

Орган по сертификации должен установить процедуры, позволяющие управлять документами (внутренними и внешними), касающимися соблюдения требований настоящей части ИСО/МЭК 17021. Процедуры должны определять необходимые меры управления для:

- a) подтверждения адекватности документов до их выпуска;
- b) анализа и актуализации по мере необходимости, а также повторное утверждение документов;
- c) обеспечения идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- d) обеспечения доступности в местах использования соответствующих версий применяемых документов;
- e) сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- f) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их распространением;
- g) предупреждения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации, если эти документы оставлены для каких-либо целей.

ПРИМЕЧАНИЕ Документация может существовать в любой форме и на любом типе носителя.

10.2.4 Управление записями

Орган по сертификации должен разработать процедуры, устанавливающие необходимые меры управления для идентификации, хранения, защиты, извлечения, сроков хранения, и уничтожения записей, связанных с выполнением настоящей части ИСО/МЭК 17021.

Орган по сертификации должен разработать процедуры по сохранению записей на период, согласующийся с его договорными и юридическими обязательствами. Доступ к подобным записям должен осуществляться с учетом мер по обеспечению конфиденциальности.

ПРИМЕЧАНИЕ Касательно записей по сертифицированным клиентам см. также п. [9.9](#).

10.2.5 Анализ со стороны руководства

10.2.5.1 Общие положения

Высшее руководство органа по сертификации должно установить процедуры для анализа его системы менеджмента через запланированные промежутки времени, чтобы гарантировать её постоянную пригодность, адекватность и результативность, что касается в том числе и установленных политики и целей, связанных с выполнением настоящей части ИСО/МЭК 17021. Такой анализ должен проводиться не реже одного раза в год.

10.2.5.2 Входные данные для анализа

Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать следующую информацию:

- a) результаты внутренних и внешних аудитов;
- b) обратную связь от клиентов и заинтересованных сторон;
- c) обеспечение беспристрастности;
- d) статус корректирующих действий;
- e) статус действий, реагирования на риски;
- f) действия, предпринятые после проведения предыдущих анализов со стороны руководства;
- g) достижение целей;
- h) изменения, которые могли повлиять на систему менеджмента;
- i) апелляции и жалобы.

10.2.5.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать решения и действия, имеющие отношение к

- a) улучшению результативности системы менеджмента и её процессов;
- b) улучшению сертификационных услуг, связанных с выполнением настоящей части ИСО/МЭК 17021;
- c) ресурсным потребностям;
- d) пересмотрам политики и целей организации.

10.2.6 Внутренние аудиты

10.2.6.1 Орган по сертификации должен установить процедуры проведения внутренних аудитов в целях подтверждения того, что он выполняет требования настоящей части ИСО/МЭК 17021, и что система менеджмента результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

ПРИМЕЧАНИЕ В ИСО 19011 содержатся руководящие указания по проведению внутренних аудитов.

10.2.6.2 Программа аудитов должна планироваться с учетом важности процессов и областей деятельности, подлежащих проверке, а также с учётом результатов предыдущих аудитов.

10.2.6.3 Внутренние аудиты должны проводиться не реже одного раза в 12 месяцев. Частота проведения внутренних аудитов может быть уменьшена, если орган по сертификации сумеет продемонстрировать, что его система менеджмента продолжает оставаться результативно внедренной согласно настоящей части ИСО/МЭК 17021 и доказала свою стабильность.

10.2.6.4 Орган по сертификации обязан обеспечить, чтобы:

- a) внутренние аудиты выполнялись квалифицированным персоналом, хорошо знакомым с вопросами сертификации, проведения аудитов и требованиями настоящей части ИСО/МЭК 17021;
- b) аудиторы не проводили аудит своей собственной работы;
- c) персонал, ответственный за проверяемую область, информировали о результатах проведенного аудита;
- d) своевременно и надлежащим образом проводились действия, следующие из внутренних аудитов;
- e) идентифицировались любые возможности для проведения улучшений.

10.2.7 Корректирующие действия

Орган по сертификации должен установить процедуры для идентификации и управления несоответствиями в своей деятельности. Там, где это необходимо, орган по сертификации также должен предпринимать действия для устранения причин несоответствий, чтобы предупредить их повторное появление. Корректирующие действия должны соответствовать воздействию выявленных проблем. В таких процедурах должны определяться требования к:

- a) выявлению несоответствий (например, на основании обоснованных жалоб и внутренних аудитов);
- b) определению причин несоответствия;
- c) устранению несоответствий;
- d) оценке необходимости действий, гарантирующих исключение появления повторных несоответствий;
- e) определению и своевременному осуществлению необходимых действий;
- f) записям результатов предпринятых действий;
- g) анализу результативности корректирующих действий.

10.3 Вариант В: Требования к системе менеджмента в соответствии с ИСО 9001

10.3.1 Общие положения

Орган по сертификации должен внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, соответствующую требованиям ИСО 9001, которая способна поддерживать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящей части ИСО/МЭК 17021, усиленной пунктами [10.3.2](#) - [10.3.4](#).

10.3.2 Область применения

При применении требований ИСО 9001, в область применения системы менеджмента органа по сертификации должны быть включены требования к проектированию и разработке предлагаемых им сертификационных услуг.

10.3.3 Ориентация на потребителя

При применении требований ИСО 9001, при разработке своей системы менеджмента орган по сертификации должен учитывать доверие к сертификации и рассмотреть потребности не только своих клиентов, но и всех сторон (в соответствии с указанным в п. [4.1.2](#)), полагающихся на проводимый им аудит и сертификационные услуги.

10.3.4 Анализ со стороны руководства

При применении требований ИСО 9001, в качестве входных данных для анализа со стороны руководства орган по сертификации должен включать информацию по соответствующим апелляциям и жалобам, поступившим от тех, кто так или иначе был задействован в сертификационной деятельности, и анализ беспристрастности.

Приложение А Требуемые навыки и знания
(нормативное)

А.1 Общие положения

В [Таблице А.1](#) указаны знания и навыки, которые орган по сертификации должен установить для специальных функций сертификации. "X" означает, что орган по сертификации должен определить критерии и глубину знаний и навыков. Требования к знаниям и навыкам, указанным в [Таблице А.1](#) более подробно объяснены в тексте, приведенном после таблицы, с указанием ссылки в виде номера в скобках.

Таблица А.1 – Таблица знаний и навыков

Знания и навыки	Функции по процессу сертификации		
	Осуществление анализа заявки для определения необходимой компетентности группы аудиторов, для подбора членов группы и для расчёта продолжительности	Анализ отчётов по аудиту и принятие решений о сертификации	Проведение аудита и руководство группой аудиторов
Знание практик управления бизнесом			X (см. А.2.1)
Знание принципов, практик и техник аудита		X (см. А.3.1)	X (см. А.2.2)
Знание специальных стандартов систем менеджмента/ нормативных документов	X (см. А.4.1)	X (см. А.3.2)	X (см. А.2.3)
Знание процессов органа по сертификации	X (см. А.4.2)	X (см. А.3.3)	X (см. А.2.4)
Знание делового сектора клиента	X (см. А.4.3)	X (см. А.3.4)	X (см. А.2.5)
Знание продукции, процессов и организации клиента	X (см. А.4.4)		X (см. А.2.6)
Языковые навыки, достаточные для работы на всех уровнях организации клиента			X (см. А.2.7)
Навыки ведения записей и составления отчётов			X (см. А.2.8)
Навыки подачи материала			X (см. А.2.9)
Навыки интервью			X (см. А.2.10)
Навыки управления аудитом			X (см. А.2.11)
ПРИМЕЧАНИЕ Риск и сложность являются отдельными факторами, которые необходимо учитывать при определении уровня компетентности, необходимой для любой из этих функций.			

A.2 Требования к компетентности для аудиторов систем менеджмента

A.2.1 Знание практик управления бизнесом

Знание общих типов организации, размера, управления, структуры и практик, применяемых на рабочем месте, информационных систем и систем данных, документационных систем и информационной технологии.

A.2.2 Знание принципов, практик и техник аудита

Знание указанных в настоящем стандарте общих принципов, практик и техник аудита систем менеджмента, достаточное для проведения сертификационных аудитов и оценки процессов внутреннего аудита.

A.2.3 Знание специальных стандартов систем менеджмента/ нормативных документов систем менеджмента

Знание стандартов систем менеджмента или иных нормативных документов, указанных для проведения сертификации, достаточное для определения результативности внедрения системы менеджмента и её соответствия требованиям.

A.2.4 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации, достаточное для проведения проверки в соответствии с процедурами и процессами органа по сертификации.

A.2.5 Знание делового сектора клиента

Знание терминологии, практик и процессов, общих для делового сектора клиента и достаточное для понимания ожиданий сектора в контексте стандарта системы менеджмента или иного нормативного документа.

ПРИМЕЧАНИЕ Под деловым сектором понимается экономическая деятельность (например, аэрокосмическая, химическая, финансовые услуги).

A.2.6 Знание продукции, процессов и организации клиента

Знания, связанные с типами продукции или процессов клиента, достаточные для понимания того, как может функционировать такая организация и как организация может применить требования стандарта системы менеджмента или иного соответствующего нормативного документа.

A.2.7 Языковые навыки, достаточные для работы на всех уровнях организации клиента

Способность результативно обмениваться информацией с лицами на всех уровнях организации, используя соответствующие термины, выражения и речь.

A.2.8 Навыки ведения записей и составления отчётов

Способность читать и писать с достаточной скоростью, аккуратностью и чёткостью для ведения записей, пометок и результативного сообщения полученных данных и заключений по аудиту.

A.2.9 Презентационные навыки

Способность представлять полученные данные и заключения по аудиту в доступной для понимания форме. В отношении руководителя группы – представление на открытых мероприятиях (например, на заключительном совещании) свидетельств, заключений и рекомендаций по аудиту, с учетом аудиторией.

A.2.10 Навыки проведения интервью

Способность проведения интервью для получения соответствующей информации посредством постановки открытых, четко сформулированных вопросов и навык слушания для понимания и оценки ответов.

A.2.11 Навыки управления аудитом

Способность проведения и управления аудитом для достижения целей аудита в рамках согласованного срока. В отношении руководителя группы – способность содействия совещаниям для результативного обмена информацией и способность распределения и, при необходимости, повторного распределения, заданий.

A.3 Требования к компетентности персонала, анализирующего отчеты по аудиту и принимающего решения о сертификации

Функции данного персонала могут выполняться одним или несколькими лицами.

A.3.1 Знание принципов, практик и техник аудита

Знание указанных в настоящем стандарте общих принципов, практик и техник аудита систем менеджмента, достаточное для понимания отчетов по сертификационному аудиту.

A.3.2 Знание специальных стандартов систем менеджмента/ нормативных документов

Знание стандартов систем менеджмента или иных нормативных документов, указанных для проведения сертификации, достаточное для принятия решения на основе отчета по сертификационному аудиту.

A.3.3 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации, достаточное для определения соответствия ожиданиям органа по сертификации на основе информации, представленной на рассмотрение.

A.3.4 Знание делового сектора клиента

Знание терминологии, практик и процессов, общих для делового сектора клиента, достаточное для понимания отчета по аудиту в контексте стандарта системы менеджмента или иного нормативного документа.

A.4 Требования к компетентности персонала, анализирующего заявки, для определения необходимой компетентности группы аудиторов, для подбора членов группы аудиторов и определения продолжительности аудита

Функции данного персонала могут выполняться одним или несколькими лицами.

A.4.1 Знание специальных стандартов систем менеджмента/ нормативных документов

Знание того, какой стандарт системы менеджмента или иной нормативный документ определен для сертификации.

A.4.2 Знание процессов органа по сертификации

Знание процессов органа по сертификации, достаточное для назначения компетентных членов группы аудиторов и корректного определения продолжительности аудита.

A.4.3 Знание делового сектора клиента

Знание терминологии, практик и процессов, общих для делового сектора клиента и достаточное для назначения компетентных членов группы аудиторов и корректного определения

продолжительности аудита.

А.4.4 Знание продукции, процессов и организации клиента

Знания, связанные с типами продукции, или процессами клиента, достаточные для назначения компетентных членов группы аудиторов и корректного определения продолжительности аудита.

Для учебных целей

Приложение В Возможные методы оценки (информационное)

В.1 Общие положения

Данное приложение приводит примеры методов оценки в помощь органам по сертификации.

Методы оценки индивидуальной компетентности можно разделить на пять основных категорий: анализ записей, отзывы, собеседования, наблюдения и экзамены. Их также можно разделить. Ниже приведено краткое описание каждого метода, его практичности и ограничений для оценки знаний и навыков. Маловероятно, что один отдельный метод способен полностью подтвердить компетентность.

Методы, описанные в [пунктах В.2 - В.6](#), могут содержать полезную информацию о знаниях и навыках; их результативность становится выше, если они применяются совместно с установленными критериями компетентности, выведенными в результате процесса определения компетентности, описанного в п. [7.1.2](#) и [7.1.3](#).

Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности приведен в [Приложении С](#).

В.2 Анализ записей

Некоторые записи являются показателями знаний, например, такие записи, как резюме или краткая биография, отражают опыт работы, аудиторский опыт, образование и подготовку.

Некоторые записи, такие как отчеты, по аудиту, записи об опыте работы, аудиторском опыте, образовании и подготовке, служат показателями навыков.

Наличие только этих записей не может служить достаточным свидетельством компетентности.

Иные записи являются прямым свидетельством демонстрации компетентности, в частности, отчет об оценке работы аудитора в ходе выполнения аудита.

В.3 Отзывы

Показателем знаний и навыков может служить прямой отзыв от предыдущего работодателя, однако, следует отметить, что иногда работодатели намеренно не указывают негативную информацию.

Показателем знаний и навыков могут служить личные рекомендации. Маловероятно, что кандидат представит личную рекомендацию, содержащую негативную информацию.

Показателем знаний и навыков могут служить отзывы коллег. Такие отзывы могут составляться под влиянием взаимоотношений с коллегами.

Показателем знаний и навыков могут служить отзывы клиентов. Для аудитора отзыв может быть составлен под влиянием результатов аудита.

Отзывы сами по себе не могут служить удовлетворительным свидетельством компетентности.

В.4 Интервью

Интервью могут быть полезны для выявления информации о знаниях и навыках.

Интервью при приеме на работу могут способствовать расширению информации о навыках и знаниях, содержащейся в резюме и описании опыта работы.

Интервью как часть анализа деятельности могут выявить специальную информацию о знаниях и навыках.

Интервью с группой аудиторов для анализа после аудита может выявить полезную информацию о знаниях и навыках аудитора. Оно даёт возможность понять, почему аудитор принял определённые решения, избрал определённые направления проверки и т.д. Эта техника может применяться после аудитов под наблюдением, а также использоваться в дальнейшем, при рассмотрении письменного отчёта по аудиту. Эта техника может, в частности, быть полезной при определении компетентности применительно к определённой технической сфере.

Прямое свидетельство демонстрации компетентности можно получить при проведении структурированного интервью с соответствующими записями, опираясь на установленные критерии компетентности.

Интервью проводятся для оценки языковых навыков, коммуникабельности и навыков межличностного общения.

В.5 Наблюдения

Наблюдение за человеком, исполняющим определённую задачу, позволяет получить прямое свидетельство компетентности, т.е. демонстрацию применения знаний и навыков для достижения желаемого результата. Данный метод применим для всех функций, руководящего и управляющего персонала, а также для аудиторов и лиц, принимающих решения по сертификации. Единственным ограничением для осуществления наблюдения является степень сложности определённого аудита.

Для подтверждения непрерывности компетентности человека, следует осуществлять периодическое наблюдение.

В.6 Экзамены

Письменные экзамены могут служить надёжным и хорошо документированным свидетельством знаний и, в зависимости от методов, навыков.

Устный экзамен может служить надёжным свидетельством знаний (в зависимости от компетентности экзаменатора) и ограниченных выводов о навыках.

Практические экзамены позволяют сделать рациональный вывод о знаниях и навыках, в зависимости от процесса экзамена и компетентности экзаменатора. Методы проведения экзаменов могут включать ролевые игры, изучение конкретных случаев, имитацию стрессовых ситуаций или ситуаций на рабочем месте.

Приложение С Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности

(информационное)

Последовательность операций, приведённая в Схеме С.1 демонстрирует один способ определения компетентности персонала путём определения специальных задач, подлежащих выполнению; определения специальных знаний и навыков, необходимых для достижения желаемого результата. Последовательность операций использует методы, описанные в [Приложении В](#).

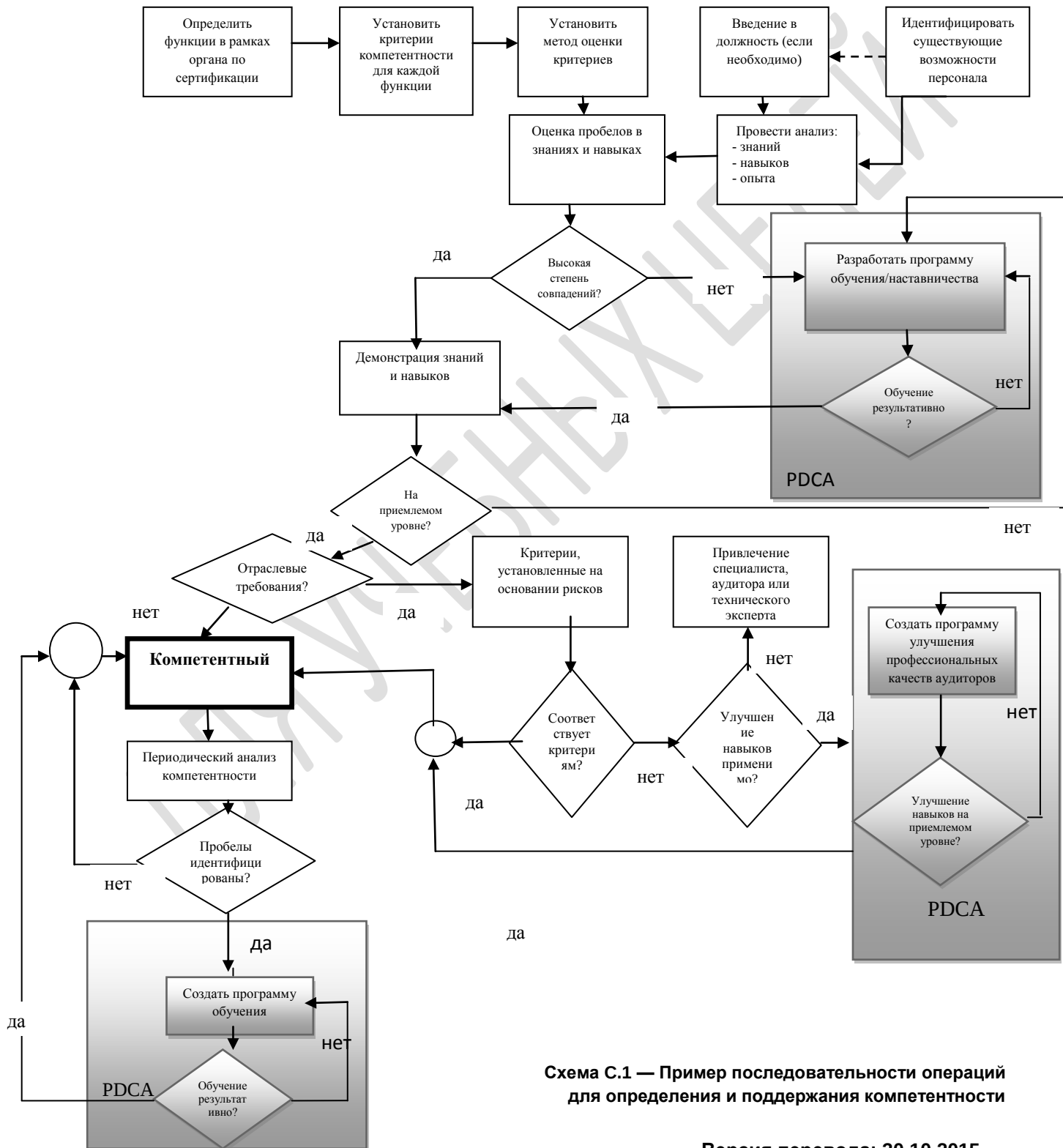


Схема С.1 — Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности

Приложение D Желаемое поведение персонала
(информационное)

Примеры поведения персонала, занимающегося сертификационной деятельностью, для любого вида системы менеджмента описаны ниже:

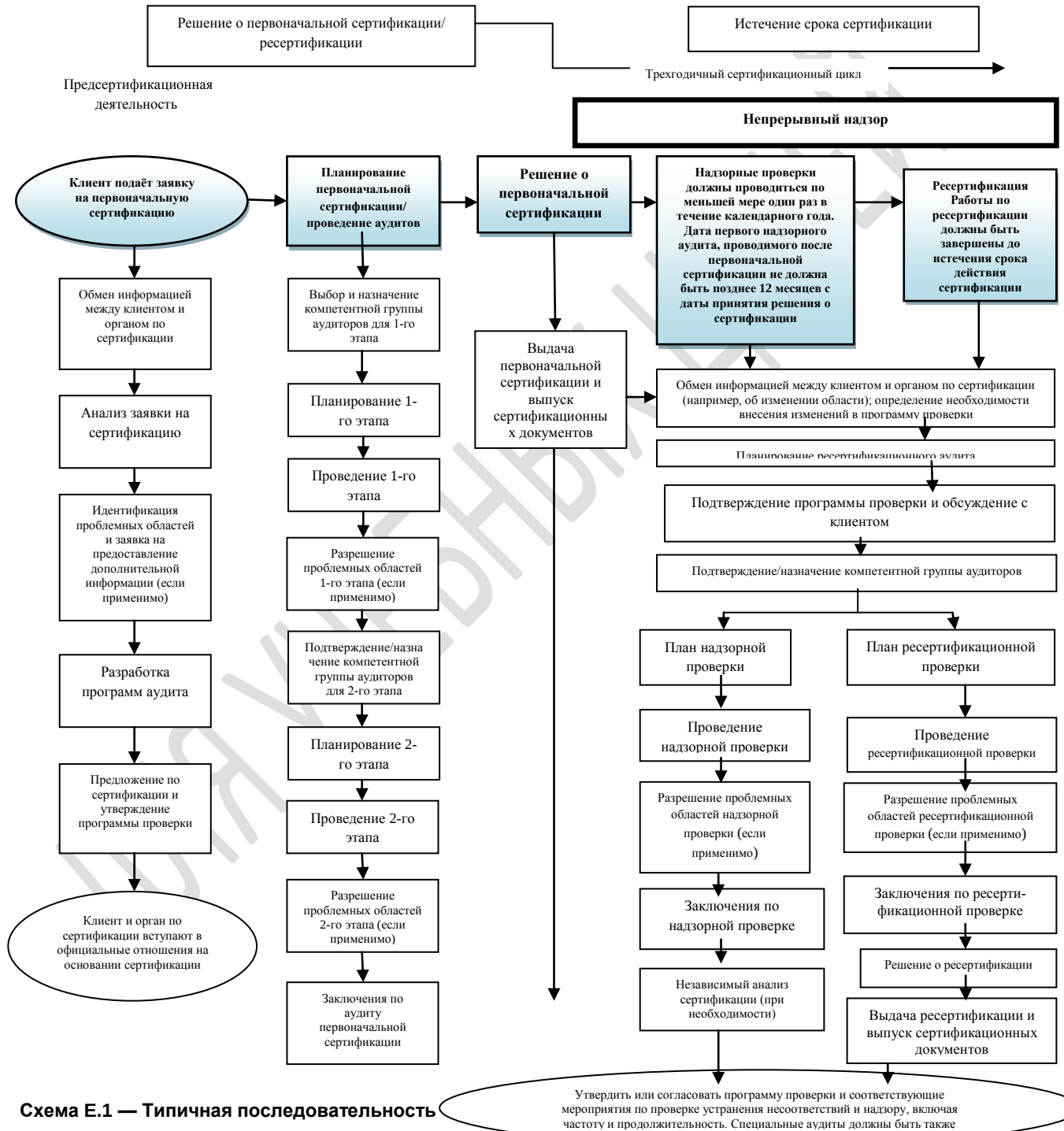
- a) этическое поведение, а именно, беспристрастное, правдивое, искреннее, нравственное, рассудительное;
- b) непредубежденное поведение, а именно, готовность учитывать альтернативные идеи или мнения;
- c) дипломатичное поведение, а именно, тактичность в общении с людьми;
- d) поведение на основе сотрудничества, а именно, эффективное взаимодействие с окружающими;
- e) наблюдательность, а именно, активное наблюдение за окружающими людьми и действиями;
- f) восприимчивость, а именно, умение инстинктивно чувствовать и понимать ситуации;
- g) легкая приспособляемость, а именно, готовность к различным ситуациям;
- h) упорность, а именно, сфокусированность на достижении цели;
- i) решимость, а именно, умение вовремя принимать решения на основании логических рассуждений и анализа;
- j) уверенность в своих силах, а именно, умение независимо решать и действовать;
- k) профессионализм, а именно, представление учтивой, добросовестной и обще-деловой манеры поведения на рабочем месте;
- l) моральная храбрость, а именно, желание действовать ответственно и этично, даже если эти действия не всегда принимаются и могут привести к разногласиям и конфронтациям;
- m) организованность, а именно, способность демонстрировать результативное управление временем, умение расставлять приоритеты, планирование и эффективность.

Определение поведения зависит от ситуации, а слабые стороны могут стать очевидными в рамках заданного контекста.

Орган по сертификации должен принимать соответствующие меры по всем выявленным слабым сторонам, которые отрицательно влияют на деятельность по сертификации.

Приложение Е Проверка и процесс сертификации
(информационное)

Схема Е.1 представляет собой типичную последовательность операций. Также могут проводиться и другие мероприятия по проверке, например, анализ документации и специальные аудиты. Разница между циклом проверок и сертификационным циклом показана в пунктах 9.2 и 9.3.



Библиография

- [1] ИСО 9001: Системы менеджмента качества. Требования
- [2] ИСО 10002: Управление качеством. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по работе с жалобами в организациях
- [3] ИСО 14001: Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению
- [4] ИСО/МЭК ТУ 17021-2, Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности персонала, обеспечивающего аудит и сертификацию систем менеджмента окружающей среды
- [5] ИСО/МЭК ТУ 17021-3, Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности органов, обеспечивающих аудит и сертификацию систем менеджмента качества
- [6] ИСО/МЭК ТУ 17021-4, Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 4: Требования к компетентности персонала, обеспечивающего аудит и сертификацию устойчивости событий в системах менеджмента
- [7] ИСО/МЭК ТУ 17021-5, Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 5. Требования к компетентности персонала, обеспечивающего аудит и сертификацию систем менеджмента активов
- [8] ИСО/МЭК ТУ 17021-6, Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 6. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента непрерывности бизнеса
- [9] ИСО/МЭК ТУ 17021-7, Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 7: Требования к компетентности персонала, обеспечивающего аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности дорожного движения
- [10] ИСО/МЭК ТУ 17023, Оценка соответствия. Руководящие принципы для определения продолжительности сертификационных аудитов систем менеджмента
- [11] ИСО/МЭК 17030, Оценка соответствия. Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной
- [12] ИСО 19011: Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
- [13] ИСО 20121, Система менеджмента устойчивости события. Требования и руководство по использованию
- [14] ИСО/ТУ 22003. Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента
- [15] ИСО 22301, Социальная безопасность. Системы менеджмента непрерывности бизнеса. Требования
- [16] ИСО/МЭК 27006, Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Требования для органов, обеспечивающих аудит и сертификацию систем менеджмента информационной безопасности
- [17] ИСО 31000, Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания
- [18] МЭК 31010, Менеджмент риска. Методы оценки риска

[19] ИСО 39001, Системы менеджмента безопасности дорожного движения (БДД). Требования и руководство по применению

[20] ИСО 50003, Системы энергетического менеджмента. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем энергетического менеджмента

[21] ИСО 55001, Менеджмент активов. Системы менеджмента. Требования.