

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ОС ИСМ ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»

Дата введения 2016-01-22

1.1 Область применения

1.1.1 Настоящее «Руководство по качеству» устанавливает общие требования к органу по сертификации интегрированных систем менеджмента (далее – ОС ИСМ) общества с ограниченной ответственностью «Региональный центр сертификации и мониторинга» «РЕГИОН-СТАНДАРТ» (ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»), которым должен удовлетворять орган с целью признания его компетентным, беспристрастным и надёжным в деятельности по сертификации СМ.

1.1.2 Орган по сертификации ИСМ осуществляет работы и оказывает следующие услуги*:

- организация и проведение работ по сертификации СМ;
- предоставление по заявкам заинтересованных лиц информации о соблюдении обязательных требований стандартов и правил сертификации в законодательно регулируемой сфере.

* Услуги могут быть предоставлены при условии, что не приведёт к нарушению конфиденциальности, объективности или беспристрастности в процессе сертификации и при принятии решений.

1.1.3 Применение требований настоящего «Руководства по качеству» является обязательным для всего персонала органа по сертификации ИСМ ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

1.2 Нормативные ссылки

В РК использованы ссылки на следующие документы:

Правила сертификации в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента»

ГОСТ Р ИСО 19011-2012	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012	Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента
ПР ИСМ 02-2016	Правила документооборота
ДП ИСМ 03-2016	Записи системы менеджмента качества.
ДП ИСМ 04-2016	Внутренние проверки (аудиты).
ДП ИСМ 05-2016	Управление несоответствующей продукцией.
ДП ИСМ 06-2016	Корректирующие и предупреждающие действия.
П ИСМ 07-2009	Положение о Совете по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС.
П ИСМ 08-2009	Положение о Представителе руководства в области качества.
ДП ИСМ 09-2016	Порядок рассмотрения апелляций.
РИ ИСМ 10-2016	Порядок расчета стоимости процедуры сертификации систем менеджмента.
ПР ИСМ 11-2016	Правила выполнения работ по сертификации систем менеджмента.
ПР ИСМ 12-2016	Правила привлечения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей для проведения работ по подтверждению соответствия.
РИ ИСМ 13-2009	Права и обязанности заявителя/ держателя сертификата.
П ИСМ 14-2009	Положение о комиссии по апелляциям.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
ДИ ИСМ 15-2014	Должностная инструкция эксперта по сертификации систем менеджмента	
ПР ИСМ 16-2016	Правила обеспечения недискриминационного доступа к услугам ОС ИСМ	
ДИ ИСМ 17-2014	Должностная инструкция руководителя ОС ИСМ	
ДИ ИСМ 18-2014	Должностная инструкция председателя комиссии	
ДИ ИСМ 19-2009	Должностная инструкция технического эксперта	
ДИ ИСМ 20-2014	Должностная инструкция привлекаемого эксперта	
ПР ИСМ 21-2016	Правила управления компетентностью работников ОС ИСМ	
ДИ ИСМ 22-2014	Должностная инструкция заместителя руководителя ОС ИСМ	
ДИ ИСМ 23-2014	Должностная инструкция начальника сектора по ведению реестра, фонда НД и делопроизводства	
ПР ИСМ 24-2016	Правила обеспечения конфиденциальности информации	
ПР ИСМ 25-2016	Правила обеспечения независимости и беспристрастности ОС ИСМ	
ДИ ИСМ 26-2014	Должностная инструкция делопроизводителя	
ПР ИСМ 27-2014	Правила управления сайтом ОС ИСМ	
ДП ИСМ 28-2014	Порядок рассмотрения жалоб.	

1.3 Определения

В настоящем документе использованы термины по ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, а также следующие термины с соответствующими определениями:

сертификация:	Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
орган по сертификации	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованный (ое) в установленном порядке для выполнения работ по сертификации.
несоответствие	Отсутствие или невыполнение одного или нескольких требований к системе ИСМ, или ситуация, которая на основании имеющихся объективных свидетельств может привести к значительным отклонениям качества продукции, поставляемой организацией.
процедура:	Установленный способ осуществления деятельности или процесса (документированная процедура – документ, содержащий процедуру).
руководство по качеству:	Документ, определяющий систему качества.
Регистрационно-учетные данные: сертифицированный заказчик	Документ, в который заносятся данные, требуемые системой качества. Примечание - После заполнения форма становится записью. Организация, имеющая сертифицированную систему менеджмента;

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

беспристрастность

Фактическое и воспринимаемое наличие объективности

Примечание 1 Объективность означает, что конфликтов интересов не существует или они разрешаются так, что не оказывают негативного влияния на последующую деятельность органа по сертификации

Примечание 2 Другими терминами, которые могут быть полезны при интерпретации беспристрастности, являются объективность, независимость, свобода от конфликта интересов, свобода от предвзятости, отсутствие предубеждений, нейтралитет, справедливость, восприимчивость, равное отношение, отстраненность, уравновешенность.

консультирование по системе менеджмента

Участие в разработке, внедрении и поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента

Примеры

а) подготовка или выпуск руководств или процедур, а также

б) выдача конкретных советов, инструкций или готовых решений, связанных с разработкой и внедрением системы менеджмента.

Проведение обучения и участие в качестве обучающего не рассматривается как консультирование, если курс обучения относится к системам менеджмента или проведению аудита, но ограничивается предоставлением информации общего характера, находящейся в открытом доступе, т.е. обучающий не должен предоставлять компании конкретные решения.

1.4 Сокращения

ОС	-	Орган по сертификации
СМ	-	Системы менеджмента
ИСМ	-	интегрированная система менеджмента
РИ	-	рабочая инструкция
ДП	-	документированная процедура
ИК	-	инспекционный контроль
КС	-	Совет по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС ИСМ
НД	-	нормативная документация
П	-	положение
ПР	-	представитель руководства в области качества
РК	-	руководство по качеству
РССП	-	Регистр системы сертификации персонала
УР	-	Удмуртская Республика

2 Краткая характеристика ОС ИСМ

2.1 ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» создано в июле 2007 года. На базе ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» создан орган по сертификации интегрированных систем менеджмента.

ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» оказывает услуги (см. п.1.1.2 РК) на территории РФ, а также предоставляет по заявкам заинтересованных лиц информацию о соблюдении обязательных требований стандартов и правил сертификации в законодательно регулируемой сфере.

Располагая квалифицированным персоналом экспертов, ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ», пользуется заслуженным авторитетом.

2.2 Юридический адрес: 426057, Удмуртская республика, г. Ижевск, ул. Свободы, 173

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

Тел.(3412) 72-06-73, факс (3412) 72-65-49

Фактический адрес: 426057, Удмуртская республика, г. Ижевск, ул. Свободы, 173

2.3 Руководитель органа по сертификации- Антонова Вера Николаевна;
Заместитель руководителя – Дурнева Галина Николаевна.

2.4 Банковские реквизиты:

ИНН/КПП 1831105614/183101001, ОГРН 1051800575991, р/с 40702810606000174481 в
ОАО «Быстробанк» г. Ижевска, к/с 30101810200000000814, БИК 049401814.

ОС ИСМ ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» является независимым от изготовителя и потребителя продукции третьей стороной и действует на принципах хозрасчета и самоуправления, исключающих возможность оказания на сотрудников административного, коммерческого, финансового или иного давления, которое может повлиять на объективность и беспристрастность ОС ИСМ при проведении работ по сертификации, а также дискриминацию в отношении потребителей. Это обеспечивается финансовой и административной независимостью ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» от изготовителя и потребителя продукции (услуги), включенной в область аккредитации.

Полномочия органа по сертификации ИСМ, входящего в состав ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ», устанавливаются утвержденной областью аккредитации, являющейся приложением к аттестату аккредитации ОС ИСМ.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

3 Политика и цели в области качества ОС ИСМ

Цель: целью деятельности коллектива Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» является оказание соответствующих действующим законодательным актам и нормативным документам высококачественных услуг, отвечающих требованиям и ожиданиям потребителей, и придающих ценность потребителя для всех заинтересованных сторон.

Задачи Органа в области качества

- ◆ Осуществлять деятельность ОС ИСМ в соответствии с действующими законодательными актами и нормативными документами на надлежащем организационном и техническом уровне, соблюдать критерии аккредитации и требования к аккредитованным лицам.
- ◆ Сохранять престиж ОС ИСМ на освоенном рынке услуг на основе взаимовыгодного партнерства с потребителями, постоянно расширять его путём поставки конкурентоспособной услуги.
- ◆ Поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества Органа и обеспечивать ее постоянное улучшение.
- ◆ Поддерживать обеспеченность Органа ресурсами на уровне, обеспечивающем независимость, объективность работы по оказанию услуг по сертификации.
- ◆ Обеспечивать при сертификации добровольность, бездискриминационный доступ участников сертификации в процессы сертификации, объективность оценок, воспроизводимость результатов оценок, беспристрастность, конфиденциальность, информативность.
- ◆ Поддерживать в Органе устойчивый психологический климат, дающий возможность каждому члену коллектива решать проблемы управления качеством на основе квалификации, опыта, инициативы и понимания целей.

Основные средства реализации политики в области качества

- ◆ Применение системы менеджмента качества на основе требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 и непрерывное её совершенствование.
- ◆ Ознакомление работников ОС ИСМ, участвующим в проведении сертификации, с Руководством по качеству и Политикой в области качества.
- ◆ Систематическое обучение и повышение квалификации работников ОС ИСМ в соответствии с установленными требованиями.
- ◆ Создание работникам ОС ИСМ комфортных условий труда и повышение культуры производства.

Высшее руководство ОС ИСМ берёт на себя обязательство по обеспечению беспристрастности сертификации систем менеджмента, соответствия системы менеджмента качества и повышению её результативности. понимая важность беспристрастности при проведении работ по сертификации систем менеджмента, ОС ИСМ управляет конфликтами интересов и гарантирует объективность своих действий по сертификации систем менеджмента.

Цели в области качества ОС ИСМ ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»

Цели в области качества ОС ИСМ в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 анализируются на ежегодных заседаниях Совета по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС ИСМ.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

4 Принципы

4.1 Общие положения

4.1.1 Цель сертификации заключается в обеспечении доверия всех сторон к тому, что система менеджмента удовлетворяет установленным требованиям. Ценность сертификации заключается в уровне доверия общественности, которое было установлено посредством беспристрастной и компетентной оценки третьей стороной. Сторонами, заинтересованными в сертификации, являются:

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

4.1.2 ОС ИСМ руководствуется в своей деятельности следующими принципами, установленными в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, обеспечивающими ему доверие сторон, заинтересованных в сертификации:

- беспристрастность;
- компетентность;
- ответственность;
- открытость;
- конфиденциальность;
- реагирование на жалобы.

4.2 Беспристрастность

4.2.1 Беспристрастность и независимость органа по сертификации обеспечивается на трёх уровнях:

- стратегия и политика;
- решения о сертификации;
- проведение аудитов.

Беспристрастность гарантирована структурой ОС ИСМ (приложение А). Финансирование Органа производится за счет следующих доходов, достаточных для обеспечения его беспристрастности:

- доходы от сертификации СМ;
- доходы от предоставления услуг.

4.2.2 Орган по сертификации является третьей стороной, независимой от изготовителя и потребителя, и действует на принципах хозрасчета и самоуправления, исключающих возможность оказания на персонал органа административного, коммерческого, финансового или иного давления, которое может повлиять на объективность и беспристрастность ОС ИСМ при проведении работ по сертификации, а также дискриминацию в отношении заявителей и держателей сертификатов (ПР ИСМ 16).

4.2.3 Для достижения и поддержания доверия Решение в отношении сертификации принимается лицом (руководителем органа или заместителем руководителя органа), не участвовавшим в проведении оценки ИСМ.

4.2.4 ОС ИСМ гарантирует обеспечение беспристрастности:

- а) орган или эксперт ОС не действует в личных интересах (в случае сертификации угрозой беспристрастности является финансовый интерес).
- б) ОС не сертифицирует предприятия, которым оказывал консультационные услуги;

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

- с) ОС или эксперт ОС не должен иметь близких отношений с сотрудниками проверяемой организации или доверять другому лицу вместо поиска свидетельств аудита;
- д) ОС или эксперт ОС не допускает случаев принятия решения под угрозой.

Порядок работы ОС ИСМ по обеспечению беспристрастности установлен в ПР ИСМ 25.

4.3 Компетентность

Компетентность персонала, поддерживаемая системой менеджмента органа по сертификации, необходима для проведения сертификации, заслуживающей доверия. Компетентность – это демонстрация способности применять на практике свои знания и опыт для достижения ожидаемых результатов.

Этот принцип обеспечивается:

- полнотой состава комиссии экспертов, в совокупности обладающей знаниями стандартов на системы менеджмента, техники проверки, особенностей производства продукции и нормативных требований к ней;
- компетентностью экспертов, сертифицированных и зарегистрированных в РССП;
- периодическим повышением квалификации (1 раз в три года) и постоянной самоподготовкой.

В ОС ежегодно формируется план по обучению, который утверждается руководителем органа по сертификации.

Порядок отбора и оценки персонала ОС ИСМ определен в ПР ИСМ 21.

4.4 Ответственность

4.4.1 Ответственность за соответствие требованиям к сертификации несет организация – заказчик, о чем предприятие официально заявляет в Заявке на проведение сертификации ИСМ и берет на себя обязательства при подписании договора на сертификацию. В ОС ИСМ разработана инструкция РИ ИСМ 13, где определены обязанности права заявителя и держателя сертификата.

4.4.2 Орган по сертификации несет ответственность за оценку достаточности объективных свидетельств, являющихся основанием для принятия решения о сертификации. На основе заключения по результатам аудита орган по сертификации выносит решение о выдаче сертификата при наличии достаточных свидетельств соответствия, или невыдаче, если достаточные свидетельства отсутствуют. Решение в отношении сертификации принимается лицом (руководителем органа или заместителем руководителя органа), не участвовавшим в аудите ИСМ.

4.5 Открытость

4.5.1 Орган по сертификации обеспечивает открытый доступ к информации в отношении процесса проведения аудита и сертификации, а также статуса сертификации (например, выдачи, подтверждения, обновления, приостановления сертификата, расширения, сужения области применения или отмены сертификата) любой организации с целью обеспечения уверенности в беспристрастности и надежности сертификации. Открытость – это принцип доступности или раскрытия соответствующей информации. Открытость обеспечивается предоставлением необходимой информации по официальному запросу, поступившему в ОС ИСМ.

4.5.2 Для обеспечения или поддержания доверия к сертификации, орган по сертификации предоставляет соответствующую информацию с учетом соблюдения требований конфиденциальности, определенным заинтересованным сторонам при согласовании с заказчиком.

4.6 Конфиденциальность

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

Для обеспечения преимущественного доступа к информации, требуемой органу по сертификации для адекватной оценки соответствия требованиям, орган по сертификации обеспечивает конфиденциальность частных сведений о заказчике, что официально закрепляется в договоре на сертификацию. С целью обеспечения конфиденциальности и беспристрастности каждый эксперт, участвующий в конкретной проверке, заполняет декларацию (приложение Б).

4.7 Реагирование на жалобы

Все жалобы, поступившие в ОС ИСМ, официально регистрируются и рассматриваются в соответствии ДП ИСМ 09. В случае признания их обоснованными жалобы соответствующим образом будут учтены и будут приложены надлежащие усилия для их разрешения. Результативное реагирование на жалобы – важное средство защиты органа по сертификации, его заказчиков и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения.

5 Общие требования

5.1 Особенности, связанные с законодательством и договорами

5.1.1 Правовая ответственность

Орган по сертификации ОС ИСМ входит в состав ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ», которое является юридическим лицом и несет юридическую ответственность за все свои действия в области сертификации.

5.1.2 Договор на сертификацию

ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» в лице генерального директора заключает имеющий юридическую силу договор об оказании заказчику услуг по сертификации, при этом учитываются все производственные площадки, входящие в область сертификации Заявителя, о чем последний указывает в заявке на сертификацию в дополнительных сведениях.

5.1.3 Ответственность за решения о сертификации

Орган по сертификации несет ответственность и сохраняет свои позиции относительно принимаемых решений в области сертификации, включая выдачу, приостановление, подтверждение, обновление сертификата, расширение, сужение области сертификации и отмену действия сертификата.

5.2 Управление беспристрастностью

5.2.1 Высшее руководство органа по сертификации приняло на себя обязательства по обеспечению беспристрастности сертификации ОС ИСМ в Политике в области качества. Правила обеспечения беспристрастности установлены в ПР ИСМ 25.

Для управления конфликтами интересов ОС ИСМ разместил на сайте свои контактные телефоны и информацию о наличии в органе процедуры ДП ИСМ 09 «Порядок рассмотрения апелляций», ДП ИСМ 28 «Порядок рассмотрения жалоб», что является гарантом объективности и открытости действий ОС ИСМ.

С целью рассмотрения апелляций и жалоб в ОС ИСМ создана комиссия, руководствующаяся в своей деятельности положением П ИСМ 14.

5.2.2 Орган по сертификации фиксирует в деле заявителя и анализирует не реже 1 раза в год при проведении анализа со стороны руководства составом Совета по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС ИСМ (П ИСМ 07) все конфликты интересов, возникающие при проведении сертификации, включая конфликты, вытекающие из его взаимоотношений, создающих угрозу для обеспечения беспристрастности.

Примечание – Взаимоотношения, представляющие угрозу для обеспечения беспристрастности органа по сертификации, могут исходить из прав собственности, властных полномочий, Индекс изменения:

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

управления, персонала, совместно используемых ресурсов, финансов, договоров (контрактов), маркетинга и из оплаты комиссионных с продаж или прочего поощрения за привлечение новых заказчиков.

5.2.3 ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» не имеет дочерних компаний, тем самым исключается возможность проведения сертификации с нарушением принципа беспристрастности.

5.2.4 ОС ИСМ не оказывает услуги по сертификации систем менеджмента других органов по сертификации.

5.2.5 Орган по сертификации ИСМ, а также любая часть того же юридического лица, не предлагает и не проводит консультации по ИСМ предприятиям, у которых проводит сертификацию ИСМ.

5.2.6 Орган по сертификации ИСМ не предлагает и не проводит внутренние аудиты у сертифицированных им заказчиков. Орган по сертификации гарантирует не оказывать услуги по сертификации ИСМ, внутренние аудиты которой он проводил, в течение двух лет после завершения внутренних аудитов.

5.2.7 Орган по сертификации ИСМ не проводит сертификацию ИСМ, в отношении которой заказчику была оказана консультация или проведены внутренние аудиты, если взаимоотношения между организацией, оказавшей консультацию, и органом по сертификации представляют недопустимую угрозу для обеспечения беспристрастности последнего.

Примечание 1 – Наличие допустимого двухлетнего минимального периода с момента завершения консультаций по системе менеджмента является единственным путем снижения до приемлемого уровня угрозы обеспечению беспристрастности.

5.2.8 Орган по сертификации ИСМ не передает право проведения аудитов организациям, консультировавшим по ИСМ, поскольку это представляет недопустимую угрозу для обеспечения беспристрастности органа по сертификации (п.7.5). Это правило не распространяется на лиц, привлеченных в качестве аудиторов по договору (п.7.3).

5.2.9 Деятельность органа по сертификации ИСМ в рекламе однозначно представляется как услуги по сертификации, т.е. не связанная с консультированием по ИСМ. Орган по сертификации обязуется предпринимать адекватные действия по корректированию неуместных заявлений любой организации, оказывающей консультации и заявляющей или подразумевающей, что сертификация будет более простой, легкой, быстрой или более дешевой при привлечении ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ». ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» обязуется не заявлять или подразумевать, что сертификация будет более простой, легкой, быстрой или менее дорогой при привлечении определенной консультирующей организации.

5.2.10 Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, работники, оказывавшие консультационные услуги по ИСМ, включая действовавших в пределах управленческих полномочий, не привлекаются органом по сертификации ИСМ к участию в аудите или другой деятельности по сертификации конкретного заказчика в течение двух лет после завершения консультаций данного заказчика.

5.2.11 Орган по сертификации ИСМ гарантирует предпринимать ответные действия в отношении любых угроз для обеспечения беспристрастности, вытекающих из деятельности других лиц, органов или организаций.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

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

5.2.13 Эксперты, в том числе привлекаемые обязуются сообщать о ситуациях, о которых работники знают и которые могут вовлечь их или орган по сертификации ИСМ в конфликт интересов письменно в декларации эксперта. Органы по сертификации ИСМ использует данную информацию в качестве входных данных при определении угроз для обеспечения беспристрастности вследствие деятельности таких работников или организаций, принявших их на работу. ОС ИСМ обязуется не привлекать такой персонал, пока работники не продемонстрируют отсутствие конфликта интересов.

5.3 Материальная ответственность и финансирование

5.3.1 Орган по сертификации оценивает риски, связанные с его деятельностью по сертификации, и с этой целью планирует заключить договор страхования или создать резерв для выполнения обязательств, возникающих в ходе его работ по сертификации в каждой области деятельности и географической зоне, в которой он функционирует.

5.3.2 Источниками дохода ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ», в структуру которого входит ОС ИСМ, являются работы по сертификации ИСМ.

Орган по сертификации регулярно оценивает свои финансы и источники дохода и демонстрирует КС, определенному в п. 6.2, что на начальном этапе и в дальнейшем коммерческое, финансовое или другое давление не поставит под угрозу его беспристрастность.

6 Требования к структуре

6.1 Организационная структура и высшее руководство

6.1.1 Организационная структура ОС ИСМ представлена в приложении А, которая отражает взаимодействия с другими подразделениями и коллегиальными органами ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ». Обязанности, ответственность и полномочия руководства и персонала, занимающегося сертификацией, определена в должностных инструкциях, указанных в п.1.2 настоящего РК.

6.1.2 В Органе по сертификации ОС ИСМ руководитель органа обладает всеми полномочиями и несет полную ответственность за:

- a) разработку политики, относящейся к функционированию органа;
- b) надзор за внедрением политики и процедур;
- c) надзор за финансами органа;
- d) разработку услуг и схем действий по сертификации систем менеджмента;
- e) проведение аудитов и сертификации, а также реагирование на жалобы;
- f) принятие решений о сертификации;
- g) делегирование полномочий комитетам или лицам для осуществления, если требуется, определенных действий от своего имени;
- h) условия заключаемых договоров;
- i) обеспечение деятельности по сертификации соответствующими ресурсами.

6.1.3 Орган по сертификации имеет ПР ИСМ 11, где определены официальные правила по назначению, кругу полномочий и функционированию лиц, вовлеченных в работу по сертификации.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

6.2 Совет по обеспечению беспристрастности

6.2.1 В состав структуры органа по сертификации ИСМ входит Совет по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС (КС), который действует в соответствии с положением П ИСМ 07, который наделен полномочиями:

- а) принимать участие в разработке политики в отношении беспристрастности деятельности органа по сертификации;
- б) противодействовать любым тенденциям части органа по сертификации ИСМ по коммерческим или другим соображениям препятствовать последовательному и объективному выполнению работ по сертификации;
- в) давать рекомендации по вопросам, затрагивающим доверие к сертификации, включая открытость и восприятие общественностью;
- г) проводить, по крайней мере, ежегодно анализ беспристрастности процессов аудита, сертификации и принятия решений органом по сертификации.

6.2.2 В состав Совета по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС ИСМ могут включаться с учетом ключевых интересов сторон:

- заказчики органа по сертификации,
- потребители организаций, система менеджмента которых была сертифицирована,
- представители торгово-промышленных ассоциаций,
- представители правительственных органов управления или других правительственных служб,
- представители неправительственных организаций, включая организации потребителей,
- руководитель ОС ИСМ - заместитель председателя КС,
- начальник сектора ведения реестра, НД и делопроизводства, выполняющий функции технического секретаря КС.

При необходимости для работы в КС могут привлекаться учредители, руководители и специалисты организаций УР для консультаций по отдельным вопросам, определения перспектив развития сертификации в УР и ОС ИСМ.

6.2.3 При назначении состава КС обеспечивается наличие баланса интересов, такого как отсутствие преобладания какого-либо одного интереса (внутренний или внешний персонал ОС ИСМ, рассматриваемый как имеющий свои интересы, не должен преобладать в составе КС. Состав Совета формируется на общественной, добровольной основе и утверждается приказом генерального директора.

7 Требования к ресурсам

7.1 Компетентность руководства и персонала

7.1.1 Общие положения

Орган по сертификации ИСМ обеспечивает получение персоналом необходимых знаний в соответствии с Порядком подготовки и аттестации экспертов в РССП.

ОС ИСМ располагает экспертами, сертифицированными в соответствующей области РССП. Уровень компетентности председателя комиссии, экспертов ИСМ, осуществляющих сертификацию, а также функции руководителя, зам. руководителя и функции специалистов, исполнительных подразделений ОС (см. приложение А) определены в соответствующих должностных инструкциях.

7.1.2 Определение критериев компетентности

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

Критерии компетентности персонала, участвующего в управлении и проведении аудитов и сертификации, определены в ПР ИСМ 21.

7.1.3 Процессы оценки

Методы оценки компетентности персонала, участвующего в управлении и проведении аудитов и сертификации, определены в ПР ИСМ 21.

7.1.4 Дополнительные требования

При определении требований к компетентности персонала ОС ИСМ учитывает функции руководства, административного персонала и персонала, проводящего сертификацию.

Необходимую информацию, имеющую отношение к сертификации, ОС ИСМ получает от технических экспертов.

7.2 Персонал, участвующий в деятельности по сертификации

7.2.1 В состав персонала органа по сертификации входят специалисты, обладающие достаточной компетентностью для управления программами аудита и выполнения других работ по сертификации.

7.2.2 Орган по сертификации ОС ИСМ имеет возможность, при необходимости, привлекать к работе по сертификации экспертов по сертификации ИСМ, продукции и технических экспертов, для охвата всей области своей деятельности и выполнения объема работ по аудиту.

7.2.3 В ОС разработаны должностные инструкции для привлеченного персонала, где определены его обязанности, ответственность и полномочия.

7.2.4 Руководитель ОС ИСМ проводит первоначальную оценку уровня компетентности аудиторов и технических экспертов в соответствии с требованиями ПР ИСМ 21, которая включает в себя демонстрацию ими соответствующих личных качеств и способности применять требуемые знания и навыки при проведении аудитов.

7.2.5 В органе по сертификации разработана ПР ИСМ 21 в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 19011, устанавливающая порядок достижения и демонстрации результативного проведения аудита, включая привлечение аудиторов и руководителей аудиторских групп, обладающих как общими навыками и знаниями в области аудита, так и навыками и знаниями, необходимыми для проведения аудита в конкретных технических областях.

7.2.6 Орган по сертификации ИСМ обеспечивает доступность для персонала органа всех документов системы менеджмента качества, в том числе Политики и целей в области качества, руководства по качеству, документированных процедур, инструкций и положений. Документы доведены до персонала под роспись применительно к их деятельности.

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

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

7.2.8 Орган по сертификации выявляет потребности в обучении и обеспечивает подготовку персонала, чтобы гарантировать, что аудиторы, технические эксперты и другой персонал органа,

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

вовлеченный в деятельность по сертификации, компетентны в пределах выполняемых ими функций. С этой целью ОС ИСМ ежегодно составляет план по обучению персонала, а также проводится самоподготовка персонала.

7.2.9 Руководство ОС ИСМ, принимающее решение о выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении действия сертификата, расширении, сужении, области сертификации или отмене сертификата, являются экспертами по сертификации систем менеджмента, обладает знаниями требований к сертификации ИСМ и опытом работы. Руководство ОС ИСМ демонстрирует свою компетентность при оценке процессов аудита и соответствующих рекомендаций аудиторской группы.

7.2.10 Орган по сертификации обеспечивает надежную работу всего персонала, вовлеченного в деятельность по аудиту. В ОС ИСМ разработаны ПР ИСМ 21, устанавливающие критерии для мониторинга и определения характеристик деятельности всех задействованных работников, основанные на частоте их привлечения к работам и уровне риска, связанного с их действиями. Раз в год руководитель органа по сертификации проводит анализ компетентности своих работников в рамках выполняемых ими работ с целью определения потребностей в обучении.

7.2.11 Мониторинг аудиторов включает в себя наблюдения за работой на месте, анализ отчетов по результатам аудита, учет сигналов обратной связи от заказчиков или рынка в соответствии с требованиями ПР ИСМ 21.

7.2.12 Председатель комиссии по аудиту проводит наблюдение за работой каждого аудитора на месте. Частота наблюдений на месте обосновывается необходимостью, определяемой по всей имеющейся информации по мониторингу аудиторов.

7.3 Привлечение внешних аудиторов и технических экспертов

Орган по сертификации заключает письменное соглашение (приложение Б) с техническими экспертами, которые подписывают декларацию эксперта с обязательствами по соблюдению применимой политики и процедур, установленных органом по сертификации, обязательства, связанные с конфиденциальностью и отсутствием коммерческого и других интересов, а также уведомление о любых существующих или имевшихся ранее связях с организацией, для проведения аудита в которой они могут быть назначены.

Примечание – Привлечение отдельных технических экспертов по таким договорам не является привлечением соисполнителей (аутсорсингом), как это описано в п.7.5.

7.4 Записи о персонале

Орган по сертификации поддерживает в актуализированном состоянии текущие записи о работниках, включая их квалификацию, обучение, опыт работы, стаж работы в организации, профессиональный статус, компетентность и любые консультационные услуги, которые могут быть ими оказаны. Данное требование относится также к руководящему и административному персоналу, помимо персонала, непосредственно выполняющего работы по сертификации.

7.5 Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)

7.5.1 В органе по сертификации ИСМ разработаны Правила привлечения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей для проведения работ по подтверждению соответствия (ПР ИСМ 12). При заключении договоров на выполнение работ на условиях субподряда орган по сертификации ИСМ документально оформляет договор, предусматривающий организацию деятельности, в том числе в отношении соблюдения конфиденциальности и отсутствия конфликта интересов с каждым органом, оказывающим подобного рода (аутсорсинговые) услуги.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

Примечание 1 –Привлечение на договорной основе аудиторов и технических экспертов описано в п.7.3.

Примечание 2 – В ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 термины «аутсорсинг» и «выполнение работ на условиях субподряда» являются синонимами.

7.5.2 Сторонние организации не имеют права принимать решения о выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении действия сертификата, расширении, сужении области сертификации или отмене сертификата.

7.5.3 Орган по сертификации:

а) несёт полную ответственность за работу, выполненную привлеченным сторонним органом;

б) проверяет, что орган, работающий по договору субподряда, и привлеченные им лица соответствуют требованиям органа по сертификации и выполняют положения ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, в том числе в отношении компетентности, беспристрастности и конфиденциальности;

с) проверяет, что орган, работающий по договору субподряда, и привлеченные им лица не связаны непосредственно или через другого нанимателя с проверяемой организацией таким образом, что это может повлиять на их беспристрастность.

7.5.4 Порядок по оценке квалификации и мониторинга всех органов, оказывающих услуги по сертификации на условиях аутсорсинга (субподряда) установлен в ПР ИСМ 12.

8 Требования к информации

8.1 Информация, находящаяся в открытом доступе

8.1.1 Орган по сертификации предоставляет по запросу информацию, описывающую его процессы аудита и сертификации, связанные с выдачей, подтверждением, обновлением, приостановлением сертификата, расширением, сужением области сертификации или отменой сертификата, а также обеспечивает доступ к информации о работах по сертификации, видах систем менеджмента и географических зонах, в пределах которых ОС осуществляет свою деятельность путем размещения данной информации на сайте. Общие требования по организации работы с сайтом установлены в ПР ИСМ 27.

8.1.2 ОС гарантирует, что информация, предоставляемая органом по сертификации заказчику, включая рекламу, является точной и однозначной.

8.1.3 Орган по сертификации предоставляет по запросу информацию о выданных, приостановленных или отмененных сертификатах.

8.1.4 По запросу любой стороны орган по сертификации предоставляет свидетельства законности проведенной сертификации. В исключительных случаях доступ к определенной информации может быть ограничен по просьбе заказчика (например, по соображениям безопасности).

8.2 Сертификационные документы

8.2.1 Орган по сертификации выдает сертификат соответствия СМ заказчику по форме, установленной «Правилами сертификации» (раздел 2).

8.2.2 Руководитель ОС обеспечивает контроль за датой вступления в силу сертификационного документа (сертификата), которая не должна быть более ранней, чем дата принятия решения о сертификации.

8.2.3 В сертификате соответствия четко определено следующее:

а) наименование и географическое местоположение каждого заказчика, система менеджмента которого была сертифицирована (или географическое местоположение его главного офиса

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

и производственных площадок, входящих в область сертификации организации со многими производственными площадками);

b) дата выдачи сертификата, расширения области применения или возобновления действия сертификата;

c) срок действия сертификата или дата проведения ресертификации, в соответствии с циклом прохождения ресертификации;

d) уникальный идентификационный номер;

e) обозначение стандарта на систему менеджмента;

f) область сертификации в отношении продукции (включая услуги), процесса и т.д., относящихся к каждой производственной площадке;

g) наименование, адрес и знак органа по сертификации; другие знаки (например, символ аккредитации) могут использоваться способом, не вводящим в заблуждение или не допускающим неопределенное толкование;

h) любая информация, требуемая стандартом и/или другим нормативным документом, используемым при сертификации;

i) в случае выпуска любых пересмотренных сертификационных документов должно предусматриваться их отделение от устаревших.

8.3 Реестр сертифицированных заказчиков (клиентов)

Орган по сертификации поддерживает в рабочем состоянии и предоставляет по запросу доступ к реестру действующих сертификатов. Форма реестра определена в ПР ИСМ 11. Реестр является единоличной собственностью органа по сертификации.

8.4 Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия

8.4.1 Орган по сертификации уведомляет организацию- держателя сертификата о возможности использования знака соответствия письменно согласно ПР ИСМ 11.

8.4.2 Орган по сертификации при проведении инспекционных контролей отслеживает использование знака соответствия. Не допускается использование знака в отчетах о лабораторных испытаниях, отчетах по калибровке или инспекции, поскольку в данном случае такие отчеты считаются продукцией.

8.4.3 Орган по сертификации обеспечивает контроль, чтобы организация - заказчик:

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

b) не делала и не допускала никаких вводящих в заблуждение высказываний относительно своего сертификата;

c) не использовала и не допускала использования сертификата или любой его части каким-либо образом, вводящим в заблуждение;

d) при приостановлении или отмене действия сертификата перестала ссылаться на него в рекламных целях, как это установлено органом по сертификации (9.6.3 и 9.6.6);

e) внесла коррективы в рекламу при сужении области применения сертификата;

f) не допускала, чтобы ссылки на ее сертификат СМ использовались каким-либо образом, позволяющим предположить, что орган по сертификации сертифицировал продукцию (включая услугу) или процесс;

g) не считала, что действие сертификата распространяется и на деятельность, не охваченную областью сертификации;

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

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

Эти требования отражены РИ ИСМ 13.

8.4.4 Орган по сертификации обеспечивает контроль за правом владения и предпринимает соответствующие действия в ответ на некорректные ссылки на статус сертификации или вводящее в заблуждение использование сертификационных документов, знака соответствия или отчетов по результатам аудита.

Примечание – Данные действия могут включать в себя требования по проведению корректирующих и корректирующих действий, приостановление, отмену действия сертификата, публикацию информации о нарушении и, при необходимости, предъявление судебного иска.

8.5 Конфиденциальность

8.5.1 Орган по сертификации обеспечивает конфиденциальность в соответствии с ПР ИСМ 24.

8.6 Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками

8.6.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях

Орган по сертификации предоставляет и обновляет для заказчиков:

- a) подробное описание деятельности по сертификации в начальном и последующем периодах, включая подачу заявки, первичный аудит, надзорные аудиты (инспекционный контроль), а также процессы выдачи, подтверждения, приостановления действия сертификата, сужения, расширения области сертификации, отмены действия сертификата и ресертификации;
- b) нормативные требования к сертификации;
- c) информацию о стоимости подачи заявки, первичной и последующей сертификаций;
- d) следующие требования органа по сертификации к будущим заказчикам:
 - 1) соответствовать требованиям к сертификации;
 - 2) выполнять все условия, необходимые для проведения аудитов, включая предоставление документации для проверки и доступ ко всем процессам и участкам, записям и персоналу для проведения первичной сертификации, надзорного аудита (инспекционного контроля) и ресертификации, а также анализа жалоб;
 - 3) обеспечивать, при необходимости, присутствие наблюдателей (например, аудиторов-стажеров).
- e) документы, в которых описаны права и обязанности сертифицированных заказчиков, включая требования о том, что при коммуникациях любого вида ссылки на свой сертифицированный статус должны осуществляться согласно требованиям 8.4;
- f) информацию о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций.

8.6.2 Информирование об изменениях со стороны органа по сертификации

Орган по сертификации своевременно уведомляет сертифицированных заказчиков обо всех изменениях своих требований к сертификации, а также обеспечивает контроль, что каждый сертифицированный заказчик соблюдает новые требования.

Примечание – Данные требования включены в условия договора с сертифицированным заказчиком.

8.6.3 Уведомление об изменениях со стороны заказчика

Орган по сертификации доводит до держателя сертификата его обязанности по немедленному информированию органа по сертификации обо всех вопросах, которые могут оказать влияние на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям стандарта, на Индекс изменения:

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

соответствие которому проводилась сертификация. Данное требование относится также к изменениям, связанным, например, с:

- а) юридическим, коммерческим, организационным статусом или формой собственности;
- б) организацией и управлением (например, с ключевым управленческим персоналом, лицами, принимающими решения, или техническими специалистами);
- с) контактным адресом и месторасположением;
- д) областью деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;
- е) важными изменениями в системе менеджмента или процессах.

Данные требования включены в условия договора с сертифицированным заказчиком и в РИ ИСМ 13.

9 Требования к процессу

9.1 Общие требования

9.1.1 Программа аудита

9.1.1.1 Программа аудита охватывает весь цикл сертификации:

- 1 и 2 этапы первичного аудита;
- 1 и 2 инспекционные контроли;
- ресертификация.

Программа аудита разрабатывается ОС ИСМ для четкого определения деятельности по аудиту, форма программы представлена в порядке сертификации систем менеджмента ПР ИСМ 11.

9.1.1.2 При определении программы аудита и внесении в нее каких-либо изменений должны быть учтены размеры организации-заказчика, область применения и сложность ее системы менеджмента, продукция и процессы, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты предыдущих аудитов. Дополнительные вопросы, подлежащие рассмотрению при разработке или пересмотре программы аудита приведены в Приложении F ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021. Если орган по сертификации учитывает уже проведенный у заказчика сертификационный или другой аудит, он должен собрать достаточную доступную для проверки информацию для обоснования любых изменений в программе аудита и зарегистрировать это.

9.1.2 План аудита

Орган по сертификации обеспечивает составление плана для каждого аудита в соответствии с программой аудита, чтобы предоставить основу для соглашения о проведении аудита и графике действий по аудиту. Форма плана представлена в ПР ИСМ 11. Дополнительные вопросы, подлежащие рассмотрению при разработке или пересмотре плана аудита приведены в Приложении F ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.

9.1.3 Назначение членов аудиторской группы и закрепление за ними обязанностей

Руководитель ОС осуществляет отбор и назначение аудиторской группы, включая ее руководителя, принимая во внимание компетентность, необходимую для достижения целей аудита. Необходимые знания и опыт руководителя и членов аудиторской группы могут быть дополнены знаниями и опытом технических экспертов, которые действуют соответственно указаниям аудитора.

9.1.4 Определение продолжительности аудита

В ОС ИСМ регламентирована документированная процедуры по определению трудоемкости аудита - РИ ИСМ 10.

9.1.5 Выборочные проверки производственных площадок

Если в ходе аудита выборочно проверяются производственные площадки, находящиеся в различных местах и осуществляющие аналогичную деятельность, охватываемую системой менеджмента заказчика, орган по сертификации разрабатывает и документирует программу выборки в соответствии с ПР ИСМ 11, чтобы обеспечить надлежащее проведение аудита системы менеджмента.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

9.1.6 Предоставление информации о задачах аудиторской группы

Цели и задачи, поставленные перед аудиторской группой, определяются в Плане аудита и согласуются с организацией-заказчиком; при этом аудиторская группа:

а) при анализе документации заказчика оценивает и проверяет на соответствие требованиям структуру, политику, процессы, процедуры, записи и другие документы организации-заказчика, относящиеся к системе менеджмента;

б) определяет, удовлетворяют ли процессы всем требованиям в отношении предполагаемой области сертификации;

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

г) на предварительном совещании сообщает заказчику о возможных действиях при возникновении противоречий между политикой, целями и задачами заказчика (согласующимися с ожиданиями в соответствующем стандарте на систему менеджмента или другом нормативном документе) и результатами.

9.1.7 Предоставление информации о членах аудиторской группы

Орган по сертификации предварительно до аудита направляет организации-заказчику план аудита с целью сообщения фамилии и, по запросу, предоставить любую информацию о каждом члене аудиторской группы, чтобы заказчик мог выразить свое несогласие с назначением какого-либо аудитора или технического эксперта, а орган по сертификации имел возможность переформировать группу при наличии для этого объективных причин.

9.1.8 Предоставление информации о плане аудита

План и дата проведения аудита сообщаются и согласовываются с организацией-заказчиком заранее.

9.1.9 Проведение аудитов на местах

Порядок сертификации на местах определен в ПР ИСМ 11.

Примечание 1 – Термин «на месте», помимо посещения физического местоположения (например, завода), может включать в себя удаленный доступ к веб-сайту(ам), содержащему(им) информацию, имеющую отношение к аудиту системы менеджмента.

Нормативная база по сертификации СМ представлена в приложении В.

Процесс сертификации включает:

- проведение предварительного и заключительного совещаний;
- обмен информацией во время аудита;
- сбор и проверку информации;
- идентификацию и регистрацию выводов аудита.

9.1.10 Отчет по аудиту

В ПР ИСМ 11 определена форма отчета по аудиту- акт по результатам аудита. Аудиторская группа может определить возможности для улучшения, но не имеет права рекомендовать конкретные решения. Правом собственности на отчет по аудиту должен сохранять за собой орган по сертификации.

9.1.11 Анализ причин несоответствий

Заказчик на основании акта по сертификации (инспекционного контроля) гарантирует в установленные сроки провести анализа причин и провести коррекции и корректирующие действия и своевременно уведомить ОС ИСМ.

9.1.12 Результативность коррекций и корректирующих действий

Орган по сертификации анализирует предложенные заказчиком коррекции и корректирующие действия для определения их приемлемости. Проверка результативности коррекций и корректирующих действий может осуществляться на основе анализа документации, полученной от заказчика, или на основе проверок на месте.

9.1.13 Дополнительные аудиты

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

ОС ИСМ уведомляет проверяемую организацию о том, какой дополнительный полный или сокращенный аудит или документированные свидетельства (подлежащие проверке в ходе будущего инспекционного контроля) могут потребоваться для подтверждения результативности корректирующих и корректирующих действий.

9.1.14 Решение о сертификации

Орган по сертификации обеспечивает, чтобы лица или члены КС, которые принимали решения о сертификации или ресертификации, не принимали участия в аудитах.

9.1.15 Действия, осуществляемые до принятия решения

До принятия решения орган по сертификации подтверждает, что:

а) информация, предоставленная аудиторской группой, достаточна в отношении требований к сертификации и области сертификации;

б) он проанализировал, признал и проверил результативность корректирующих и корректирующих действий в отношении всех несоответствий, которые представляют собой:

1) невыполнение одного или более требований стандарта на систему менеджмента;

2) наличие ситуации, которая ставит под значительное сомнение способность системы менеджмента заказчика достигать намеченных результатов.

с) он проанализировал и принял запланированные корректировки и корректирующие действия в отношении всех других несоответствий.

9.2 Первичный аудит и сертификация

9.2.1 Подача заявки

Орган по сертификации запрашивает у уполномоченного представителя организации, подавшей заявку, предоставление необходимой информации, чтобы установить:

а) планируемую область сертификации;

б) основные характеристики организации, подавшей заявку, включая ее наименование и физический(е) адрес(а), важнейшие аспекты ее деятельности и процессов, а также соответствующие обязательства, вытекающие из законодательства;

с) сведения общего характера, относящиеся к сфере, охватываемой сертификацией, в отношении деятельности организации, подавшей заявку, человеческих и технических ресурсов, функций и отношений в рамках корпорации, при ее наличии;

д) сведения обо всех процессах, переданных организацией, подавшей заявку, сторонним организациям, которые могут влиять на соответствие требованиям;

е) стандарты или другие требования, по которым организация, подавшая заявку, намерена сертифицироваться;

ф) информацию относительно использования консультирования по системе менеджмента.

9.2.2 Анализ заявки

9.2.2.1 До проведения аудита орган по сертификации анализирует заявку и дополнительную информацию, имеющую отношение к сертификации, с целью удостовериться в том, что:

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

б) требования к сертификации были четко определены, документированы и предоставлены организации, подавшей заявку;

с) любые известные разногласия в понимании требований между органом по сертификации и организацией, подавшей заявку, были устранены;

д) орган по сертификации обладает компетентностью и возможностями для осуществления деятельности по сертификации;

е) были приняты во внимание желаемая область сертификации, место(а) осуществления деятельности организации, подавшей заявку, период времени, необходимый для проведения аудита,

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

и любые другие аспекты, влияющие на деятельность по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы беспристрастности, и т. д.);

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

9.2.2.2 На основе данного анализа руководитель ОС ИСМ определяет уровень компетентности, необходимый для формирования аудиторской группы и для принятия решения о сертификации.

При отклонении заявки на проведение сертификации ОС ИСМ должен не противоречить принципам, указанным в р.4.

9.2.2.3 На основе анализа заявки ОС ИСМ определяет состав комиссии по аудиту с учетом необходимой компетентности.

9.2.2.4 Аудиторская группа назначается и формируется из числа аудиторов (и технических экспертов, при необходимости), которые в совокупности обладают компетентностью, идентифицированной органом по сертификации, как установлено в п.9.2.2.2 для сертификации организации, подавшей заявку. Подбор членов группы производится на основе требуемого уровня компетентности аудиторов и технических экспертов, определенного в п.7.2.5.

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

9.2.3 Первичный сертификационный аудит

Первичный сертификационный аудит системы менеджмента должен проводиться в два этапа.

9.2.3.1 Проведение первого этапа аудита

9.2.3.1.1 Первый этап аудита этапа проводится с целью:

a) проверки документации системы менеджмента заказчика;
b) оценки местоположения заказчика и специфических условий размещения производственных площадок, а также с целью обсуждения с персоналом заказчика готовности ко второму этапу аудита;

c) анализа состояния заказчика и понимания им требований стандарта, в частности, тех, которые относятся к идентификации ключевых видов деятельности, или значимых аспектов, процессов, целей, а также к функционированию системы менеджмента;

d) сбора необходимой информации относительно области применения системы менеджмента, процессов и местоположения заказчика, а также соответствующих нормативных и законодательных требований и соответствия им (например, в отношении деятельности заказчика в области качества, охраны окружающей среды, правовые аспекты деятельности заказчика, связанные риски и т. д.);

e) анализа распределения ресурсов для проведения второго этапа аудита и согласования с заказчиком деталей второго этапа аудита;

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

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

При необходимости, для достижения указанных выше целей, часть аудита на первом этапе может проводиться на территории заказчика.

9.2.3.1.2 Наблюдения, полученные на первом этапе аудита, документируются и сообщаются заказчику, включая указание на проблемные области, которые могут быть классифицированы как несоответствия в ходе второго этапа аудита.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

9.2.3.1.3 При установлении промежутка времени между проведением первого и второго этапов аудита должны быть рассмотрены потребности заказчика, связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа аудита с учетом времени на подготовку ОС ИСМ ко второму этапу аудита.

9.2.3.2 Проведение второго этапа аудита

Целью проведения второго этапа аудита является оценка внедрения, включая результативность, системы менеджмента заказчика. Второй этап аудита проводится непосредственно у заказчика. Он включает в себя анализ следующего:

- а) информация и свидетельства соответствия всем требованиям применяемого стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа;
- б) мониторинг, измерение, регистрацию и анализ функционирования по ключевым показателям целей и задач;
- в) соответствие системы менеджмента и деятельности заказчика законодательству ;
- г) управление заказчиком своими процессами;
- д) проведение внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- е) ответственность руководства за политику заказчика;
- ж) взаимосвязь между нормативными требованиями, политикой, целями функционирования и задачами (с точки зрения их соответствия ожиданиям применяемого стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа), всеми применимыми требованиями законодательства, ответственностью, компетентностью персонала, операциями, процедурами, показателями функционирования с одной стороны, и результатами внутренних аудитов и заключениями по ним с другой.

9.2.4 Заключение по итогам первичного сертификационного аудита

Аудиторская группа рассматривает всю информацию и свидетельства аудита, полученные на первом и втором этапах аудита, чтобы на основе анализа результатов аудита прийти к соглашению относительно заключения по аудиту

9.2.5 Информация, необходимая для признания первичной сертификации

9.2.5.1 Информация, предоставляемая аудиторской группой в орган по сертификации для принятия решения, включает в себя:

- а) отчеты по аудиту;
- б) комментарии по несоответствиям и, где применимо, коррекциям и корректирующим действиям, предпринимаемых заказчиком;
- в) подтверждение информации, предоставленной органу по сертификации и использованной при анализе заявки (9.2.2);
- г) рекомендации относительно выдачи или отказа в выдаче сертификата со всеми условиями осуществления этого и замечаниями аудиторов.

9.2.5.2 Руководитель ОС ИСМ принимает решение о сертификации на основе оценки аудиторских наблюдений и заключения по результатам аудита, а также любой другой относящейся к этому вопросу информации (например, общедоступной информации, комментариев к отчету по аудиту со стороны заказчика).

9.3 Деятельность по инспекционному контролю

9.3.1 Общие положения

9.3.1.1 Орган по сертификации осуществляет инспекционный контроль, чтобы на постоянной основе осуществлять мониторинг представительных областей и функций, охваченных системой менеджмента, а также учитывать изменения, относящиеся к сертифицированному заказчику и его системе менеджмента.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

9.3.1.2 Деятельность по надзору (инспекционному контролю) должна включать в себя проведение аудитов на месте с целью оценки соответствия сертифицированной системы менеджмента заказчика определенным требованиям стандарта, на соответствие которому выдан сертификат. Другие действия по надзору (инспекционному контролю) могут включать в себя:

- a) запросы органа по сертификации сертифицированному заказчику по аспектам сертификации;
- b) анализ заявлений заказчика, касающихся его деятельности (например, рекламных материалов, веб-сайта);
- c) запросы заказчику по предоставлению документов и записей (на бумаге или электронных носителях);
- d) другие способы мониторинга деятельности сертифицированного заказчика.

9.3.2 Инспекционный контроль

9.3.2.1 Инспекционный контроль – это аудит, проводимый на местах, но он не обязательно подразумевает полный аудит системы и планируются вместе с другими инспекционными мероприятиями таким образом, чтобы позволить органу по сертификации сохранять уверенность в том, что сертифицированная система менеджмента продолжает соответствовать требованиям в периоды между ресертификационными аудитами. Программа надзорных аудитов (инспекционного контроля) должна предусматривает следующее:

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

9.3.2.2 Надзорные аудиты (инспекционный контроль) проводятся один раз в год.

9.3.3 Подтверждение сертификации

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

- a) в органе по сертификации действует система, согласно которой при выявлении любого несоответствия или другой ситуации, которая может привести к приостановлению или отмене сертификации, руководитель аудиторской группы сообщает руководителю ОС ИСМ о необходимости проведения анализа этого факта персоналом, имеющим соответствующий уровень компетентности (п.7.2.9) и не принимавшим участие в аудите с целью определения возможности подтверждения сертификации;
- b) компетентный персонал органа по сертификации осуществляет мониторинг деятельности по инспекционному контролю, включая мониторинг отчетности аудиторов, с целью подтверждения того, что деятельность по сертификации осуществляется результативно .

9.4 Ресертификация

9.4.1 Планирование ресертификационного аудита

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

9.4.1.1 Ресертификационный аудит планируют и проводят с целью оценивания постоянного выполнения всех требований соответствующего стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа. Целью ресертификационного аудита является подтверждение постоянства соответствия и результативности системы менеджмента в целом, а также ее постоянной пригодности в рамках области сертификации.

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

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

9.4.1.4 При большом числе производственных площадок или при сертификации по нескольким стандартам на системы менеджмента, при планировании аудита орган по сертификации обеспечивает адекватность выбранных для аудита производственных площадок в отношении обеспечения доверия к сертификации.

9.4.2 Ресертификационный аудит

9.4.2.1 Ресертификационный аудит должен включать в себя аудит, в ходе которого анализируют следующее:

- а) результативность системы менеджмента в целом с учетом внутренних и внешних изменений, а также постоянство ее соответствия и применимости в области сертификации;
- б) демонстрация выполнения обязательства по поддержанию результативности и совершенствованию системы менеджмента с целью улучшения деятельности в целом;
- в) способствует ли функционирование сертифицированной системы менеджмента реализации принятой политики и достижению целей организации.

9.4.2.2 Если в ходе ресертификационного аудита фиксируются несоответствия или отсутствуют достаточные свидетельства соответствия, орган по сертификации устанавливает время за которое должны быть выполнены коррекций и корректирующих действий до истечения срока действия сертификата.

9.4.3 Информация, используемая для обновления сертификации

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

9.5 Специальные аудиты

9.5.1 Расширение области сертификации

На основании заявки о расширении области действия ранее выданного сертификата орган по сертификации проводит анализ заявки и определяет действия по аудиту, необходимые для принятия соответствующего решения. Возможно совмещение с инспекционным контролем.

9.5.2 Внеплановые аудиты

Орган по сертификации имеет право проведения внепланового аудита сертифицированного заказчика для расследования жалоб (п.9.8), при наличии изменений (п.8.6.3) или для контроля вследствие приостановления действия сертификата заказчика (п.9.6), когда имеется небольшой период времени для уведомления заказчика о предстоящем аудите, органу по сертификации может потребоваться проведение внепланового аудита, при этом:

- а) орган по сертификации должен обосновать и заранее в письменном виде уведомить сер-

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

тифицированного заказчика (например, в документах, указанных в 8.6.1) об условиях, на которых будут осуществляться внеплановые визиты с уведомлением в короткий срок, а также

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

9.6 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации

9.6.1 Порядок по приостановлению, отмене действия сертификата или сужению области сертификации определен в ПР ИСМ 11.

9.6.2 Орган по сертификации приостанавливает действие сертификата в случаях, если, например:

- сертифицированная система менеджмента заказчика постоянно или в значительной мере не может выполнить сертификационные требования, включая требования к результативности системы менеджмента;
- сертифицированный заказчик не позволяет проводить инспекционные контроли или ресертификационные аудиты с требуемой периодичностью;
- сертифицированный заказчик добровольно сделал запрос о приостановлении действия сертификата.

9.6.3 После приостановления действия сертификат на систему менеджмента заказчика становится временно недействительным. Орган по сертификации оформляет договор с заказчиком, позволяющий гарантировать, что в случае приостановления действия сертификата заказчик воздержится от дальнейших рекламных действий, ссылающихся на наличие сертификата. Орган по сертификации информирует ТЦР систем качества о приостановлении действия сертификата и делает общественно доступной информацию относительно статуса приостановленного сертификата (п.8.1.3).

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

Примечание – Период приостановления действия сертификата должен быть не более 6 месяцев.

9.6.5 Орган по сертификации сужает область сертификации заказчика, чтобы исключить области, не удовлетворяющие требованиям, если заказчик постоянно или в значительной степени не может выполнить сертификационные требования применительно к этим областям. Любое сужение области сертификации должно осуществляться в соответствии с требованиями стандарта, используемого при сертификации.

9.6.6 Орган по сертификации в договоре с сертифицированным заказчиком отражает условия относительно отмены действия сертификата (8.4.3 d), обеспечивающий, чтобы после получения уведомления об отмене действия сертификата заказчик прекращает использовать в каких-либо рекламных целях ссылку на свой сертифицированный статус.

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

9.7 Апелляции

9.7.1 Орган по сертификации имеет документированную процедуру по порядку рассмотрения апелляций ДП ИСМ 09 и Положение о комиссии по апелляциям П ИСМ 14.

9.7.2 Информация о наличии в ОС ИСМ порядка рассмотрения апелляций размещена на сайте ОС ИСМ.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

9.7.3 Орган по сертификации несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций. Орган по сертификации обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

9.7.4 ОС ИСМ гарантирует, что деятельность по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предьявителю апелляции.

9.7.5 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие элементы и методы:

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

б) сопровождение и регистрация действий, предпринимаемых для решения по апелляциям ;

с) обеспечение, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

9.7.6 Орган по сертификации подтверждает получение апелляции и предоставляет предьявителю отчеты о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах.

9.7.7 Решение, которое должно быть сообщено предьявителю апелляции, должно быть принято или проанализировано и подтверждено лицом (лицами), ранее не имевшим отношения к предмету апелляции.

9.7.8 Орган по сертификации официально уведомляет предьявителя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляций.

9.8 Жалобы

9.8.1 Порядок рассмотрения жалоб регламентирован в ДП ИСМ 28, информация о наличии процедуры рассмотрения жалоб в ОС ИСМ размещена на сайте ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

9.8.2 При получении жалобы орган по сертификации определяет, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую данный орган несет ответственность, и если это так, то рассмотреть жалобу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание должно быть направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента.

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

9.8.4 Орган по сертификации регистрирует все этапы от получения, оценки до принятия решений, связанных с жалобами. К данному процессу должны применяться требования конфиденциальности в части, относящейся к предьявителю жалобы и ее предмету.

9.8.5 Процесс рассмотрения жалоб включает в себя следующие элементы и методы:

а) схему порядка получения, признания обоснованности, расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;

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

с) обеспечение, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

9.8.6 При получении жалобы орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

9.8.7 Орган по сертификации подтверждает получение жалобы и предоставляет предьявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы и сообщает о результатах.

9.8.8 Решение, которое сообщается предьявителю жалобы, принимается или анализируется и подтверждается лицом (лицами), не имевшим(и) отношения к предмету жалобы.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

9.8.9 Орган по сертификации официально уведомляет предъявителя жалобы об окончании ее рассмотрения.

9.8.10 Орган по сертификации, совместно с заказчиком и предъявителем жалобы, определяет, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

9.9 Записи о заявителях и заказчиках

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

9.9.2 Записи о сертифицированных заказчиках должны включать:

- a) информацию о заявке и отчеты о первичном, инспекционном контроле и ресертификационном аудите;
- b) договор на сертификацию;
- c) обоснование методологии, используемой для выборки;
- d) обоснование продолжительности аудита (9.1.4);
- e) результаты верификации коррекций и корректирующих действий;
- f) записи о жалобах и апелляциях, а также последующих коррекциях и корректирующих действиях;
- g) протоколы и решения КС, если применимо;
- h) документацию по принятию решений о сертификации;
- i) сертификационные документы, содержащие область сертификации в отношении продукции, процесса или услуги, в зависимости от применимости;
- j) связанные записи, необходимые для обеспечения доверия к сертификации, такие как свидетельства компетентности аудиторов и технических экспертов.

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

9.9.3 Орган по сертификации обеспечивает защиту записей о заявителях и заказчиках, гарантируя при этом соблюдение конфиденциальности информации. Транспортирование, пересылка или передача записей осуществляется способом, обеспечивающим сохранение их конфиденциальности.

9.9.4 В ОС ИСМ разработана ДП ИСМ 03 по управлению записями и утвержден реестр регистрационно-учетной документации, где определены сроки хранения записей.

10 Требования к системе менеджмента качества для органов по сертификации

В органе по сертификации разработана и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества, соответствующая требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, способная обеспечивать и демонстрировать устойчивое выполнение требований пунктов 10.3 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.

10.1 Общие положения

Высшее руководство органа по сертификации установило и документировало политику и цели деятельности органа, а также обеспечивает наличие свидетельств своей приверженности разработке и внедрению системы менеджмента в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021. Высшее руководство обеспечивает, чтобы политика была понята, внедрена и поддерживалась в рабочем состоянии на всех уровнях органа по сертификации.

В ОС назначен представитель из состава руководства, который независимо от других обязанностей несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

а) обеспечение разработки, внедрения и поддерживания в рабочем состоянии процессов и процедур, требуемых системой менеджмента качества;

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

Ответственность, права представителя руководства в области качества определены в положении П ИСМ 08.

10.2 Руководство по системе менеджмента качества

В настоящем Руководстве и связанных с ним документах представлены требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, РК и документы системы менеджмента ОС ИСМ доводятся до заинтересованных лиц в соответствии с правилами документооборота ПР ИСМ 02.

10.3 Управление документами

В ОС ИСМ разработаны правила документооборота ПР ИСМ 02.

10.4 Управление записями

В ОС ИСМ разработана процедура управления записями ДП ИСМ 03.

10.5 Анализ со стороны руководства

10.5.1 Для решения проблемных вопросов обеспечения качества и анализа системы менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности, включая политику и цели, связанные с выполнением требований в ОС ИСМ создан коллегиальный орган управления в форме Совета по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС. Порядок функционирования этого Совета установлен положением П ИСМ 07.

Анализ функционирования системы менеджмента качества проводится руководством ОС ИСМ не реже 1 раза в год.

Процедура анализа включает в себя:

- подготовительный этап (сбор входных данных);
- проведение Совета;
- принятие и реализация решений (выходные данные).

Подготовительный этап включает в себя:

- сбор и обработку информации о качестве работ по сертификации и системы менеджмента качества;

- разработку и оформление отчета;
- подготовку к проведению Совета.

Входными данными для анализа системы менеджмента качества являются:

- а) результаты внутренних и внешних аудитов;
- б) данные обратной связи с заказчиками и заинтересованными сторонами, относящиеся к выполнению требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021;
- в) данные обратной связи с комитетом (советом) по обеспечению беспристрастности;
- г) статус предупреждающих и корректирующих действий;
- д) предпринятые действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства;
- е) информацию о достижении целей ;
- ж) изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента;
- з) апелляции и жалобы.

Информация для анализа извлекается из:

- актов по проверкам ОС ИСМ и отчетов внутренних аудитов;
- материалов сертификации;
- данных о неудовлетворенности потребителей;

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

- записей о персонале;
- предложений сотрудников;
- финансовых отчетов.

Результаты таких анализов используются руководством ОС ИСМ для определения:

- тенденций;
- обеспечения беспристрастности и объективности оценки результатов сертификации;
- удовлетворённости потребителей;
- удовлетворённости других заинтересованных сторон;
- успешного достижения целей по улучшению деятельности;
- экономических аспектов качества, финансовых и рыночных показателей;
- сравнимости своей деятельности с лучшими достижениями;
- конкурентоспособности.

КС дает оценку реализации Политики и результативности функционирования системы менеджмента качества, принимает решения и действия по:

- а) повышению результативности системы менеджмента качества (внесению изменений в Политику в области качества, совершенствованию организационной структуры, совершенствованию процедур выполнения отдельных работ, внесению изменений в Руководство по качеству, необходимости переподготовки персонала, перераспределению ответственности и т.д.);
- б) улучшению услуг по сертификации согласно требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021;
- с) потребности в ресурсах.

Итоги работы совещания оформляются в виде Протокола КС в соответствии с положением П ИСМ 07, который имеет силу приказа. Решения КС включаются в План по качеству, который состоит из разделов:

- Программа проведения внутренних аудитов СМК;
- План по обучению и повышению квалификации специалистов;
- План работы Совета по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС ИСМ;
- План по совершенствованию СМК ОС ИСМ.

10.6 Внутренние аудиты

10.6.1 В органе по сертификации разработана процедура по проведению внутренних аудитов ДП ИСМ 04 с целью проверки того, что он соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 и что система менеджмента качества функционирует результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

10.6.2 Программа аудитов планируется с учетом важности областей, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

10.6.3 При проведении внутренних аудитов орган по сертификации обеспечивает, чтобы:

- а) внутренние аудиты проводились квалифицированным персоналом, обладающим необходимыми знаниями в области сертификации, проведения аудитов, а также требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021;
- б) аудиторы не проверяли свою собственную работу;
- с) персонал, ответственный за область аудита, был проинформирован о результатах аудита;
- д) любые действия, предпринимаемые по итогам внутренних аудитов, выполнялись своевременно и надлежащим образом;
- е) были определены все возможности для улучшения.

10.7 Корректирующие действия

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

В органе по сертификации разработана процедура по определению и управлению несоответствиями своей деятельности ДП ИСМ 05. При необходимости орган по сертификации должен предпринимать действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий, по устранению причин несоответствий для предупреждения их повторного возникновения. В органе по сертификации разработана процедура по управлению корректирующими действиями ДП ИСМ 06, в которой определены требования к:

- а) определению несоответствий (например, по жалобам или результатам внутренних аудитов);
- б) установлению причин несоответствий;
- в) коррекции несоответствий;
- д) оцениванию необходимости предпринимаемых действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- е) определению и своевременному осуществлению необходимых действий;
- ф) записям результатов предпринятых действий;
- г) анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

10.8 Предупреждающие действия

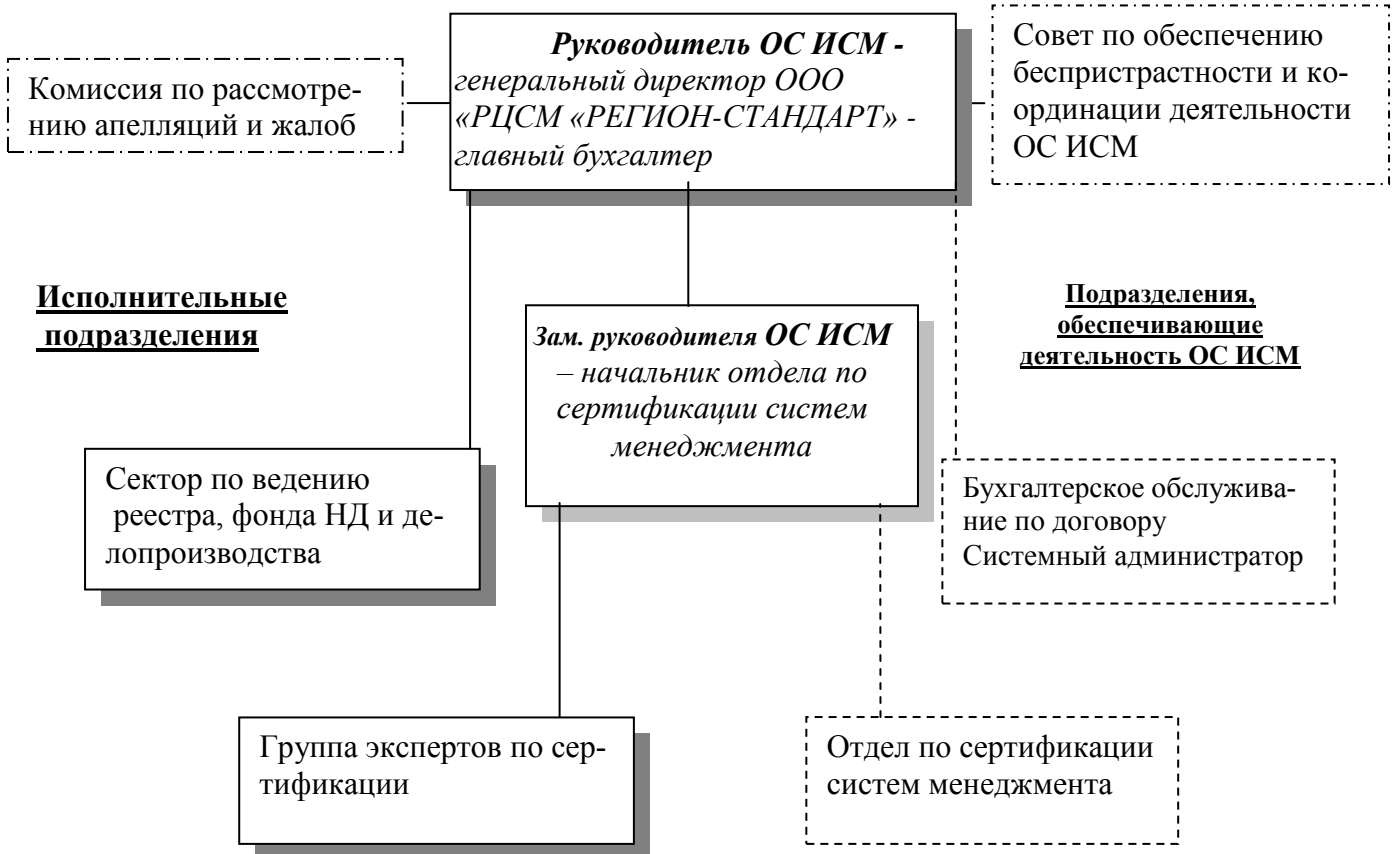
В органе по сертификации разработана процедура ДП ИСМ 06 по осуществлению предупреждающих действий с целью устранения причин потенциальных несоответствий. Предупреждающие действия соответствуют возможным последствиям потенциальных проблем. В ДП ИСМ 06 определены требования к:

- а) установлению потенциальных несоответствий и их причин;
- б) оцениванию необходимости предупреждающих действий с целью предотвращения появления несоответствий;
- в) определению и осуществлению необходимых действий;
- д) записям результатов предпринятых действий;
- е) анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

Приложение А
(обязательное)

**Структурная схема ОС ИСМ
ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»**



Примечание: Структурные единицы органа по сертификации ОС ИСМ

Исполнительные подразделения, коллегиальные органы, взаимодействующие с ОС ИСМ

Подразделения (физическое лицо), обеспечивающие деятельность ОС ИСМ

_____ административные связи

----- функциональные связи

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
---	---	---

Приложение Б
(рекомендуемое)

**Декларация об отсутствии угроз нарушения беспристрастности эксперта
ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»**

Я, _____, являюсь экспертом по сертификации ИСМ и обязуюсь соблюдать требования ГОСТ Р ИСО 19011-2012, Политики в области качества, процедур органа по сертификации ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

Как председатель комиссии по инспекционному контролю обязуюсь соблюдать требования конфиденциальности информации, полученной при проведении инспекционного контроля в _____.

Официально заявляю, что на данном предприятии не имел и не имею коммерческого, финансового и личного интересов, а также близких отношений с работниками _____, компрометирующих мою беспристрастность.

В случае, если при проведении инспекционного контроля возникнут угрозы нарушения беспристрастности, в том числе запугивание, обязуюсь немедленно сообщить в Совет по обеспечению беспристрастности и координации деятельности ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

Уведомляю, что консалтинговые услуги данному предприятию не оказывал(а).

подпись

дата

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»	Руководство по качеству РК ИСМ 01-2016	Система менеджмента качества
--	---	---

Приложение В
(рекомендуемое)
ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,
используемых при выполнении работ по подтверждению соответствия,
выполняемых ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»

Обозначение НД	Наименование НД
ГОСТ ISO 9000-2015 (ISO 9000:2015)	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ ISO 9001-2015 (ISO 9001:2015)	Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ Р ИСО 14001-2007 (ИСО 14001:2004)	Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению
ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007	Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования
ГОСТ 12.0.230-2007	Система стандартов безопасности труда. Системы управления охраной труда. Общие требования ILO-OSH2001
ГОСТ Р 12.0007-2009	Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организации. Общие требования по разработке, применению, оценке и совершенствованию
ГОСТ Р ИСО 19011-2012 (ИСО 19011:2011)	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
ГОСТ Р 53893-2010	Руководящие принципы и требования к интегрированным системам менеджмента
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012	Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента
ГОСТ Р 54318-2011	Порядок определения продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Общие требования
ГОСТ Р 54298-2010	Системы экологического менеджмента. Порядок сертификации систем экологического менеджмента на соответствие ГОСТ Р ИСО 14001-2007
ГОСТ Р 55568-2013	Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента
ГОСТ Р 40.001-95	Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации
ГОСТ Р 51705.1-2001	Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования
ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (ISO 22000:2005)	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции
ГОСТ 51000.6-2011	Общие требования к аккредитации органов по сертификации продукции и услуг.
№ 412-ФЗ от 28 декабря 2013 г.	Федеральный закон "Об аккредитации в национальной системе аккредитации"
Приказ Министерства экономического развития РФ от 30 мая 2014 г. № 326, зарегистрированным Министерством юстиции Российской Федерации 16.11.2012 г., зарегистрированный в Минюсте РФ 30 июля 2014 г. Регистрационный № 33362	"Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации"
	Правила функционирования Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента» Приложение 1 Правила сертификации в системе добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента» Изменение № 1

