


**НИТУ «МИСиС»***СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОС ИСМ***ПРАВИЛА  
сертификации систем менеджмента  
органом по сертификации интегрированных систем менеджмента  
НИТУ «МИСиС»**МИ 287.5.7  
Выпуск 1**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель ОС ИСМ

  
«19» Января 2015 г.

Е.И. Хунузиди

2015 г.

Москва  
2015

## Содержание

1 Область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и определения .....	4
4 Цели проведения сертификации систем менеджмента .....	6
5 Требования к условиям проведения сертификации систем менеджмента. ....	6
6 Объекты аудита.....	7
6.1 Объекты аудита при сертификации систем менеджмента .....	7
6.2 Область применения систем менеджмента .....	7
6.3 Качество продукции .....	7
6.4 Документы систем менеджмента .....	7
7 Процесс сертификации систем менеджмента .....	8
7.1 Этапы сертификации систем менеджмента.....	8
7.2 Организационный этап работ .....	8
7.2.1 Основание для начала работ .....	8
7.2.2 Заключение договора на проведение сертификации системы менеджмента .....	9
7.2.3 Формирование комиссии по сертификации и составление программы аудита .....	9
7.3 Проведение первого этапа аудита по сертификации систем менеджмента.....	10
7.4 Подготовка второго этапа аудита по сертификации систем менеджмента .....	12
7.4.1 Общие положения .....	12
7.4.2 Подготовка плана аудита .....	12
7.5 Проведение второго этапа аудита по сертификации систем менеджмента (аудита «на месте») .....	13
7.5.1 Предварительное совещание.....	13
7.5.2 Аудит СМ «на месте» .....	14
7.5.3 Подготовка акта по результатам аудита «на месте», проведение заключительного совещания, утверждение и рассылка акта .....	16
7.6 Завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата соответствия систем менеджмента .....	17
7.6.1 Общие положения.....	17
7.6.2 Контроль выполнения корректирующих действий по устранению несоответствий и уведомлений по результатам аудита «на месте».....	18
7.6.3 Критерии для принятия решения о соответствии/несоответствии системы менеджмента установленным требованиям и решения о выдаче/невыдаче сертификата .....	18
7.6.4 Оформление сертификата соответствия систем менеджмента.....	19
7.7 Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента.....	19
8 Ресертификация систем менеджмента .....	22
9 Расширение или сужение области сертификации, приостановление или отмена действия сертификата .....	22
9.1 Расширение области сертификации .....	22
9.2 Сужение области сертификации.....	23
9.3 Приостановление или отмена действия сертификата.....	23
10 Применение сертификата соответствия и знака соответствия систем менеджмента .....	24
11 Конфиденциальность информации .....	25
12 Порядок рассмотрения жалоб.....	25
13 Порядок рассмотрения апелляций.....	26
14 Оплата работ .....	26
15 Рабочий язык .....	26
Приложение А .....	27
Приложение Б .....	29
Приложение В .....	36
Приложение Г .....	39
Приложение Д .....	40

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 3 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	---------------------------

## 1 Область применения

Настоящий документ устанавливает порядок сертификации систем менеджмента качества (СМК), систем экологического менеджмента (СЭМ), систем менеджмента безопасности и охраны здоровья (СМБиОЗ), интегрированных систем менеджмента (ИСМ) на соответствие нормативным документам: ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ 12.0.230-2007, ГОСТ Р 54934-2012/ OHSAS 18001:2007, ГОСТ Р 53893-2010.

Настоящий документ предназначен для применения органом по сертификации интегрированных систем менеджмента НИТУ «МИСиС» (ОС ИСМ).

В настоящем документе учтены положения ГОСТ Р 55568-2013 и Правила функционирования Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента», зарегистрированной в Госреестре № РОСС RU.0001.03ФК00 от 13 июля 2005 г.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы следующие стандарты<sup>1</sup> и правовые акты.

ГОСТ Р 12.0.007-2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организации. Общие требования по разработке, применению, оценке и совершенствованию.

ГОСТ 12.0.230-2007 Система стандартов безопасности труда Системы управления охраной труда. Общие положения.

ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества

ГОСТ Р ИСО 14001-2007 Системы управления окружающей средой. Требования и руководства по применению.

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

ГОСТ Р ИСО/ТУ 29001-2007 Менеджмент организации. Требования к системам менеджмента качества, поставляющих продукцию и предоставляющих услуги в нефтяной, нефтехимической и газовой промышленности.

ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования.

ГОСТ Р 52614.4-2007 Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в органах местного самоуправления.

---

<sup>1</sup> 1. При пользовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который публикуют по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

2. Для недатированных ссылок необходимо использовать самое последнее издание документа (включая любые поправки).

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 4 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	---------------------------

ГОСТ Р 53663-2009 (ИСО 28000:2005) Системы менеджмента безопасности цепи поставок. Требования.

ГОСТ Р 53893-2010 Руководящие принципы и требования к интегрированным системам менеджмента.

ГОСТ Р 54294-2010/ ISO/PAS/17001:2005 Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования.

ГОСТ Р 54318-2011 Порядок определения продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Общие требования.

ГОСТ Р 54934-2012/ OHSAS 18001:2007 Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования.

ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента

Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ « О техническом регулировании».

Критерии аккредитации и перечень документов, подтверждающих соответствие заявителя и аккредитованного лица критериям аккредитации, утв. Приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 г. № 326.

Правила функционирования Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента», зарегистрированной в Госреестре № РОСС RU.0001.03ФК00 от 13 июля 2005 г.

МИ 287.5.9 Управление беспристрастностью ОС ИСМ НИТУ «МИСиС».

МИ 287.5.10 Управление компетентностью персонала ОС ИСМ НИТУ «МИСиС».

П 287.5.3 Положение о комиссии по апелляциям и жалобам органа по сертификации интегрированных систем менеджмента.

МИ 287.5.5 Конфиденциальность и принципы профессиональной этики ОС ИСМ

Политика управления знаком соответствия и ссылками на сертификат ОС ИСМ НИТУ «МИСиС».

### 3 Термины и определения

В настоящем документе использованы следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 Система менеджмента:** система (совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов) для разработки политики и целей достижения этих целей.

Примечание: Система менеджмента организации может включать различные системы менеджмента, такие как система менеджмента качества, система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и др.

**3.2 Заказчик:** организация (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), обратившаяся в орган по сертификации с заявкой о проведении работ по сертификации

**3.3 Аудит:** систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев

Примечания

1 Внутренние аудиты, называемые аудитами первой стороны, проводит для внутренних целей непосредственно данная организация или от ее имени другая организация. Результаты внутреннего аудита могут служить основанием для декларации о соответствии.

Рекомендуется проведение внутренних аудитов аудиторами, прошедшими обучение в специализированных организациях.

2 Внешние аудиты включают в себя аудиты, называемые аудитами второй стороны и аудитами третьей стороны.

Аудиты второй стороны проводят стороны, заинтересованные в деятельности предприятия, например потребители или другие лица от их имени. Аудиты третьей стороной проводят внешние независимые организации. Эти организации проводят сертификацию или регистрацию на соответствие требованиям стандартов, например, ГОСТ ISO 9001 и ГОСТ Р ИСО 14001.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	5 45
---------------------	---------------------------	----------------------	---------

3 Если аудит проверяемой организации проводят одновременно несколько организаций, такой аудит называют совместным.

3.4 **Проверяемая организация:** организация, подвергающаяся аудиту.

3.5 **Производственная площадка:** географически обособленное подразделение организации.

3.6 **Программа аудита:** совокупность нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Примечание – Программа аудита включает всю деятельность, необходимую для планирования, организации и проведения аудитов.

3.7 **План аудита:** описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

3.8 **Критерии аудита:** совокупность политики, процедур или требований.

Примечание - Критерии аудита используют в качестве базы для сравнения свидетельств аудита (ГОСТ Р ИСО 19011).

3.9 **Свидетельство аудита:** Записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита и могут быть проверены.

Примечание - Свидетельства аудита могут быть качественными или количественными в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 19011.

3.10 **Выводы (наблюдения) аудита:** результат оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.

Примечание - Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения по ГОСТ Р ИСО 19011.

3.11 **Область аудита:** содержание и границы аудита.

Примечание - Область аудита обычно включает в себя процессы и виды деятельности организации, местонахождение, организационную структуру, а также охватываемый период времени в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011.

3.12 **Аудитор (эксперт):** лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

3.13 **Комиссия:** один или несколько экспертов, проводящих аудит, и технические эксперты, привлекаемые при необходимости.

Примечания

1 Одного из экспертов назначают председателем комиссии.

2 Председатель комиссии должен иметь опыт участия не менее чем в трех полных (не менее 15 дней) аудитах в качестве эксперта по сертификации систем менеджмента и обладать навыками, необходимыми для эффективного руководства комиссией в процессе аудита.

3 В комиссию допускается включать стажеров, то есть лиц, имеющих соответствующее обучение в области сертификации СМ и нуждающихся в приобретении практических навыков работы аудитором (экспертом) по сертификации СМ.<sup>2</sup>

3.14 **Технический эксперт:** лицо, предоставляющее аудиторской группе свои знания или опыт по специальному вопросу

Примечания

1 Специальные знания или опыт включают в себя знания или опыт применительно к организации, процессу или деятельности, подвергаемой аудиту, а также знания языка или культуры страны, в которой проводят аудит.

В качестве технического эксперта могут привлекаться аттестованные эксперты по сертификации продукции, обладающие компетентностью в области сертификации продукции.

2 Технический эксперт не имеет полномочий эксперта в комиссии в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 19011.

3.15 **Держатель сертификата:** организация, на чье имя выдан сертификат соответствия.

3.16 **Компетентность:** проявленные личные качества и выраженная способность применять свои знания и навыки.

3.17 **Соответствие:** выполнение требования.

3.18 **Несоответствие:** невыполнение требования.

<sup>2</sup> Требования к стажерам и порядок включения их в комиссию по подтверждению соответствия изложены в Приложении А к настоящему документу.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 6 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	---------------------------

Примечание - Невыполнением установленного требования является отсутствие этого требования в документах системы менеджмента и/или отсутствие его реализации при функционировании системы.

**3.19 Значительное несоответствие (категория 1):** несоответствие системы менеджмента, которое с большой вероятностью может повлечь невыполнение требований потребителей и/или обязательных требований к продукции.

Примечание - К значительным несоответствиям может быть отнесено отсутствие элемента или совокупности элементов системы и/или отсутствие их результативного функционирования.

**3.20 Малозначительное несоответствие (категория 2):** отдельное несистематическое упущение, ошибка, недочет в функционировании системы менеджмента или в документации, которые могут привести к невыполнению требований потребителя и/или обязательных требований к продукции, или к снижению результативности функционирования элемента (совокупности элементов) системы менеджмента.

**3.21 Уведомление:** свидетельство аудита, не носящее характер несоответствия и фиксируемое с целью предотвращения возможного несоответствия

**3.22 Комбинированный (комплексный) аудит** - это аудит, программа оценки в ходе которого включает в себя требования более чем одного стандарта/нормативного документа для систем менеджмента (Система менеджмента качества + Система экологического менеджмента, Система менеджмента качества + Система экологического менеджмента + Система менеджмента охраны труда и техники безопасности и т.д.).

**3.23 Интегрированный аудит** – особый вид комбинированного (комплексного) аудита, в ходе которого зрелость системы менеджмента в организации и высокая квалификация аудиторской группы позволяют сократить время проведения аудита за счет возможности более эффективной работы в ходе аудита.

**3.24 Общие требования к интегрированным системам менеджмента** – требования, содержащиеся во всех стандартах, имеющих отношение к интегрированной системе менеджмента, и последовательно употребляемые в системе менеджмента и требования ГОСТ Р 53893-2010.

**3.25 Особые требования к интегрированным системам менеджмента** – требования, содержащиеся не во всех стандартах, имеющих отношение к интегрированной системе менеджмента, и последовательно употребляемые в системе менеджмента.

**3.26 Область сертификации:** область применения системы менеджмента, заявляемая организацией - заказчиком и подтверждаемая органом по сертификации.

#### **4 Цели проведения сертификации систем менеджмента**

В результате сертификации систем менеджмента определяют:

- степень соответствия систем менеджмента проверяемой организации установленным требованиям;
- результативность систем менеджмента.

#### **5 Требования к условиям проведения сертификации систем менеджмента.**

5.1 Работы по сертификации проводит аккредитованный в установленном Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ органа по сертификации интегрированных систем менеджмента (ОС ИСМ).

5.2 Условием проведения сертификации является наличие у организации-заявителя (сертифицированного заказчика) документально оформленной и внедренной системы менеджмента.

5.3 В работе по сертификации принимают участие эксперты по сертификации систем менеджмента (далее – эксперты), зарегистрированные в Образовательной автономной некоммерческой организации (ОАНО) «Регистр Системы сертификации персонала» (РССП), и, при необходимости, технические эксперты.

Один и тот же эксперт может работать по нескольким из указанных выше направлений (при условии официального подтверждения им своей компетентности).

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 7 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	---------------------------

Административные функции выполняют сотрудники ОС ИСМ, которые могут не иметь статуса эксперта, но обладают достаточной компетенцией для выполнения возложенных на них обязанностей.

5.4 Область применения систем менеджмента определяет заказчик, область сертификации определяет орган по сертификации по результатам аудита.

Примечание: В случае наличия в сертифицированной организации действующего сертификата системы менеджмента, выданного одним из органов по сертификации Системы, в которой функционирует ОС ИСМ, применительно к одному или нескольким нормативным документам (например, ГОСТ ISO 9001-2011), проведение сертификации в ОС ИСМ применительно к этим же нормативным документам недопустимо. Проведение сертификации этой же организации на соответствие другим нормативным документам Системы может быть проведено.

## **6 Объекты аудита**

### **6.1 Объекты аудита при сертификации систем менеджмента**

При сертификации систем менеджмента объектами аудита являются:

- область применения систем менеджмента;
- качество продукции;
- документы системы менеджмента, полнота и точность отражения требований нормативных документов в документации на системы менеджмента;
- функционирование процессов систем менеджмента в отношении фактического выполнения требований документации системы и обеспечения результативности систем менеджмента.

### **6.2 Область применения систем менеджмента**

При проверке области применения анализируют область, определенную в заявке на сертификацию.

### **6.3 Качество продукции**

Соответствие качества продукции требованиям потребителей и обязательным требованиям оценивают на основе:

- данных о требованиях, относящихся к продукции, которые организация должна выполнять, в том числе обязательных требованиях;
- результатов анализа данных, касающихся удовлетворенности потребителей;
- данных о качестве продукции, полученных от организаций, уполномоченных осуществлять государственный контроль и надзор за качеством продукции;
- данных мониторинга и измерений продукции на стадиях ее жизненного цикла.

Примечания

1. Сертификация систем менеджмента не предусматривает специально запланированных испытаний, анализов или измерений показателей качества продукции. Если у членов комиссии возникают сомнения в качестве продукции или достоверности проводимых испытаний, эксперты могут участвовать в испытаниях продукции, проводимых проверяемой организацией.

2. Если в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством применительно к продукции (услугам) предъявляют обязательные для соблюдения требования, установленные национальными стандартами или другими нормативными документами, то при сертификации систем менеджмента проверяют возможность системы контроля и испытаний качества продукции проверять соблюдение этих требований.

### **6.4 Документы систем менеджмента**

6.4.1 Орган по сертификации проверяет соответствие документации систем менеджмента организации требованиям нормативных документов, указанных в разделе 1 настоящего документа.

6.4.2 Состав документации должен соответствовать установленным требованиям.

6.4.3 При проверке содержания документации анализируют, все ли требования стандартов к документации учтены.

ОС ИСМ проверяет наличие документов, необходимых организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

ОС ИСМ проверяет записи, указанные как обязательные в пунктах нормативных документов требованием «должны».

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 8 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	---------------------------

## **7 Процесс сертификации систем менеджмента**

### **7.1 Этапы сертификации систем менеджмента**

Процесс сертификации систем менеджмента предусматривает организационный этап, двухэтапный первичный аудит по сертификации систем менеджмента (СМ), надзорные аудиты (инспекционный контроль) в течение срока действия сертификата и после трехлетнего цикла сертификации – ресертификацию до окончания срока действия сертификата.

Трехлетний цикл сертификации начинается с принятия решения о сертификации.

Блок-схема деятельности по сертификации систем менеджмента приведена в приложении Б (рисунки Б1-Б6).

### **7.2 Организационный этап работ**

#### **7.2.1 Основание для начала работ**

7.2.1.1 Основанием для начала работ служит заявка по форме 501, 501а, приведенной в Альбоме бланков (реестре форм) ОС ИСМ, направленная организацией-заказчиком в орган по сертификации.

В заявку должна быть включена или к ней приложена следующая информация:

- общая характеристика организации-заказчика, ее наименование, юридический и фактический адрес и адреса производственных площадок, юридический статус, сведения о человеческих и технических ресурсах;

- заявляемая область сертификации (область применения СМ);

- заявление о согласии организации-заказчика удовлетворять все требования к сертификации и предоставлять любую информацию, необходимую для проведения аудита;

- наименование стандарта или других нормативных документов, на соответствие которым планируется сертификация систем менеджмента.

Примечание – К техническим ресурсам относят: оборудование, программное обеспечение, транспортные средства и др.

7.2.1.2 Сотрудник ОС ИСМ регистрирует заявку в Журнале ведения работ по сертификации и контролю за сертифицированными системами менеджмента, дело № 287-5-036, передает ее руководителю или заместителю руководителя органа для проведения анализа заявки с целью определения возможности сертификации.

7.2.1.3 Руководитель (заместитель руководителя) ОС ИСМ проводит анализ заявки с учетом:

- оценки соответствия области применения систем менеджмента области аккредитации органа по сертификации;

- наличия в органе по сертификации необходимой информации для планирования аудита (местоположение организации; численность работников; число производственных площадок и их местоположение; предпочтительные сроки проведения аудита; сведения по всем процессам, переданным организацией сторонним организациям; рабочий язык аудита и др.);

- необходимости выполнения требований, чтобы любые известные разногласия в понимании требований между органом по сертификации и организацией, подавшей заявку, были устранены;

- отсутствия угроз беспристрастности ОС ИСМ;

- имеющихся у ОС ИСМ возможностей проведения работ в сроки, предпочтительные для организации-заказчика (далее – заказчик), и наличия соответствующих ресурсов.

При оценке рисков нарушения беспристрастности ОС ИСМ руководствуются правилами, изложенными в МИ 287.5.9.

Примечание – Основанием для начала работ может служить письмо-обращение, составленное в произвольной форме. Такое письмо регистрируют в Журнале входящей корреспонденции. После рассмотрения письма руководством ОС ИСМ заказчику направляют ответ. В случае подтверждения возможности проведения сертификации заказчик оформляет заявку на сертификацию на официальном бланке и направляет ее в орган по сертификации.



ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 9 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	---------------------------

7.2.1.4 ОС ИСМ после проведения анализа заявки письменно – по форме 502, приведенной в Альбоме бланков, извещает заказчика о решении «принять/не принять» заявку на сертификацию системы менеджмента.

В случае принятия заявки стоимость работ по анализу заявки может быть включена в договор на проведение сертификации системы менеджмента.

В случае отказа от принятия заявки орган по сертификации приводит в извещении основание для отрицательного решения.

### **7.2.2 Заключение договора на проведение сертификации системы менеджмента**

В случае положительного решения о принятии заявки на сертификацию системы ОС ИСМ и заказчик заключают договор.

Перед заключением договора ОС ИСМ проводит оценку трудозатрат на проведение сертификации по правилам, установленным в органе по сертификации, и размещенным на сайте ОС ИСМ по адресу <http://www.mc.misis.ru/osism.html> и в Приложении В к настоящему документу. При оценке трудозатрат учитывают все производственные площадки заказчика (независимо от местоположения). Рекомендованное число человеко-дней аудита приведено в приложении Б и в ГОСТ Р 54318-2011.

В связи с тем, что работы органа по сертификации должны быть оплачены в полном объеме независимо от результатов аудита, в договоре предусматривают предварительное поступление на счет органа по сертификации всей суммы оплаты до начала работ. Допускается возможность двухэтапной оплаты работ (см. рисунок Б.2 приложения Б). В каждом конкретном случае решение о порядке оплаты работ принимает руководитель ОС ИСМ.

### **7.2.3 Формирование комиссии по сертификации и составление программы аудита**

7.2.3.1 После оплаты работ по договору руководитель (заместитель руководителя) ОС ИСМ назначает председателя комиссии по сертификации (далее – комиссия) и формирует её состав.

Комиссия может состоять из одного или нескольких экспертов. Если аудит осуществляет один эксперт, он выполняет обязанности председателя комиссии.

При определении численности и состава комиссии учитывают:

- цели, область и критерии аудита;
- сроки проведения аудита;
- вид (виды) экономической деятельности проверяемой организации;
- число структурных подразделений и филиалов проверяемой организации с различным местоположением;
- численность работников проверяемой организации;
- трудозатраты на проведение аудита;
- необходимость обеспечения совокупной компетентности комиссии для достижения целей аудита;
- требования законодательных и иных нормативных правовых актов, технических регламентов, применимых к проводимой оценке;
- обеспечение независимости членов комиссии от сертифицируемой организации;
- возможность членов комиссии результативно взаимодействовать с проверяемой организацией;
- язык аудита.

Для подтверждения совокупной компетентности комиссии членов комиссии назначают таким образом, чтобы комиссия в совокупности обладала знаниями критериев, процедур и методов аудита, а также специальными знаниями специфики производственных процессов. Состав комиссии формируют с учетом требований ГОСТ Р ИСО 19011.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 10 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

Если эксперты комиссии в совокупности не обладают необходимыми знаниями и опытом по конкретным видам экономической деятельности, то в комиссию включают технических экспертов из числа внештатных сотрудников ОС ИСМ.

В состав комиссии не могут быть включены представители проверяемой организации, а также представители организаций, заинтересованных в результатах сертификации.

В состав комиссии могут быть включены стажеры, работающие под руководством и наблюдением председателя комиссии (см. Приложение А).

7.2.3.2 Состав комиссии окончательно утверждает руководитель ОС ИСМ изданием приказа (форма 528), в котором:

- назначает председателя комиссии по сертификации (далее – комиссия) и формирует её состав;
- обнарудует результаты оценки беспристрастности ОС ИСМ при работе с данным заказчиком;
- устанавливает сроки и цель проведения первого этапа аудита.

Примечания

1 Орган по сертификации по просьбе заказчика (проверяемой организации) может заменить конкретного члена комиссии по обоснованным мотивам, например, если предлагаемый член комиссии ранее работал в проверяемой организации или во время предыдущего аудита проявлял неэтичное поведение и др. Возникающие претензии к составу комиссии должны быть разрешены до начала аудита «на месте».

2 Технические эксперты и стажеры при рассмотрении свидетельств и формировании выводов (наблюдений) аудита имеют только право совещательного голоса.

7.2.3.3 После принятия решения о сертификации или ресертификации руководитель ОС ИСМ разрабатывает программу аудита на весь трехлетний цикл сертификации организации-заявителя. Программу аудита, охватывающая весь цикл сертификации, разрабатывают для четкого определения деятельности по аудиту, требуемой для демонстрации того, что СМ заказчика отвечает требованиям к сертификации по выбранному стандарту или другому нормативному документу.

Программа аудита включает в себя проведение двухэтапного первичного аудита, инспекционных контролей в течение первого и второго года и ресертификационный аудит в течение третьего года (до истечения срока действия сертификата). При определении программы аудита и внесении в нее каких-либо изменений учитывают размеры организации-заказчика, область применения и сложность ее системы менеджмента, продукцию и процессы, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты предыдущих аудитов.

Если ОС ИСМ учитывает уже проведенный у заказчика сертификационный или другой аудит, он собирает достаточную и доступную для проверки информацию для обоснования любых изменений в программе аудита и регистрирует это путем приложения пояснительной записки к программе, которая в этом случае будет являться неотъемлемой частью программы.

Программа аудита хранится в деле по сертификации каждого заявителя и является основанием для составления ежегодного сводного графика инспекционных контролей и ресертификации.

### **7.3 Проведение первого этапа аудита по сертификации систем менеджмента**

7.3.1 Первый этап аудита по сертификации систем менеджмента проводят с целью определения соответствия документов СМ требованиям нормативных документов, на соответствие которым осуществляется сертификация.

7.3.2 Председатель комиссии запрашивает у заказчика документы систем менеджмента для анализа согласно приложению В.

Документы могут быть представлены как на бумажном носителе, так и в электронном виде.

Полученные документы хранят в ОС ИСМ в качестве контрольных документов в течение 5 лет после окончания срока действия сертификата соответствия.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 11 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

ОС ИСМ проверяет соответствие Политики требованиям нормативных документов.

Орган по сертификации проводит анализ Руководства по качеству и всей документации, представленной заказчиком, согласно разделу 6 на соответствие требованиям системных стандартов.

Примечания

1 Объем, структура и содержание Руководства по качеству зависят от размера и специфики деятельности организации. Небольшие организации (малые предприятия) могут включать в Руководство по качеству описание всей системы менеджмента. Для крупных компаний, возможно, потребуется несколько Руководств по качеству, действующих по иерархии управления компанией (возможно, на национальном, региональном и других уровнях), а также для организаций, имеющих несколько производственных площадок с различным местоположением и/или отдельным юридическим статусом.

2 Заявку, запрошенные сведения и документы оформляют на русском языке или на языке, применяемом заказчиком и согласованном с органом по сертификации.

Одновременно с анализом исходных документов, поступивших от проверяемой организации, комиссия запрашивает у этой организации сведения относительно проведения внутренних аудитов и анализа со стороны руководства.

7.3.3 Анализ документов организации-заказчика завершают оформлением письменного отчета о предварительной проверке документов системы менеджмента по форме 503,503а, в котором наряду с указанием выявленных замечаний формулируют (если это необходимо) заключение с обоснованием проведения частичного аудита «на месте» для снятия неясных вопросов или перехода ко второму этапу аудита.

7.3.4 В случае частичной проверки системы менеджмента на «месте» председатель комиссии разрабатывает план проверки, в который включает проверку процессов и подразделений, вызвавших вопросы при анализе документов.

Оплату проведения первого этапа аудита с выездом «на место» оговаривают с заказчиком, и либо включают эти работы в основной договор, либо оформляют дополнительное соглашение.

Проведение первого этапа аудита без выезда «на место» возможно в случае, если заказчик представил в орган по сертификации документацию и информацию по системе менеджмента, полностью соответствующие разделу 6.4 и не вызывающие у экспертов неясных (спорных) вопросов. Также на этом этапе возможно не выезжать на «место» в случае, если имеется длительный опыт (более трех лет) взаимодействия с проверяемой организацией в рамках работ по оценке и сертификации системы менеджмента, и орган по сертификации в достаточном объеме знаком с СМ данной организации.

При положительном заключении о возможности перехода ко второму этапу аудита по сертификации СМ отчет, подписанный председателем комиссии и экспертом, проводившим анализ, ОС ИСМ направляет проверяемой организации не позднее, чем за две недели до начала второго этапа аудита. При этом к отчету должен быть приложен акт о частичном аудите «на месте» при его проведении с положительным заключением.

При отрицательном заключении документы должны быть направлены заказчику на доработку.

В случае, если по результатам частичного аудита «на месте» выявлены несоответствия, организация-заказчик должна устранить их до начала проведения второго этапа аудита. ОС ИСМ проверяет факт устранения несоответствий, выявленных при частичном аудите, на втором этапе аудита по сертификации.

Выполнение работ по повторному анализу документов и, в случае необходимости, проверки в организации устранения несоответствий, выявленных при частичном аудите, может быть предусмотрено в рамках дополнительного соглашения к договору.

7.3.5 Отмеченные в отчете несоответствия системы менеджмента заказчик должен устранить до начала проведения второго этапа сертификационного аудита СМ (аудита СМ на «месте»). ОС ИСМ проверяет факт устранения несоответствий, выявленных при анализе документации, при аудите в организации заказчика.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 12 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

## **7.4 Подготовка второго этапа аудита по сертификации систем менеджмента**

### **7.4.1 Общие положения**

Второй этап аудита по сертификации СМ (аудит на «месте») проводят непосредственно в организации заказчика в целях оценки внедрения и результативности системы менеджмента.

До начала аудита председатель комиссии взаимодействует с проверяемой организацией в целях:

- оценки условий местоположения проверяемой организации и размещения ее производственных площадок;
- определения каналов обмена информацией с проверяемой организацией;
- согласования порядка доступа к соответствующим документам;
- согласования процедур обеспечения безопасности экспертов во время аудита;
- определения представителей проверяемой организации, сопровождающих экспертов.

Примечание - ОС ИСМ по договору подряда может поручить проведение на «месте» аудита СМ (или отдельных её процессов) другому органу по сертификации. При этом ОС ИСМ, передающий часть своей деятельности другому органу, несет полную ответственность за проведенный подрядчиком аудит.

### **7.4.2 Подготовка плана аудита**

7.4.2.1 После принятия решения о проведении второго этапа аудита руководитель (заместитель руководителя) ОС ИСМ выпускает приказ, содержащий информацию:

- решение о проведении второго этапа аудита комиссией в составе, назначенном в первом приказе или дополненном необходимыми специалистами;
- сроки разработки плана (и, при необходимости, графика) аудита;
- сроки проведения второго этапа аудита;
- цели второго этапа аудита;
- о назначении лица, ответственного за осуществление мониторинга деятельности одного из аудиторов, и о сроках предоставления отчета о результатах такого мониторинга для проведения анализа компетентности эксперта в рамках выполняемых им работ с целью определения потребностей в обучении (см. МИ 287.5.10).

7.4.2.2 Председатель комиссии подготавливает план аудита по форме 504, 504а Альбома бланков.

При установлении сроков проведения аудита ОС ИСМ учитывает:

- требования нормативных документов;
- размер организации и сложность производственных процессов;
- технологические и обязательные требования;
- аутсорсинг любой деятельности, охватываемой системой менеджмента;
- число производственных площадок.

Если в ходе аудита проверяют производственные площадки, находящиеся в различных местах и осуществляющие схожую деятельность, охватываемую системой менеджмента заказчика, орган по сертификации включает в план представительную выборку, позволяющую оценить систему менеджмента в полном объеме.

Для более детального планирования аудита с указанием точного времени посещения подразделений сертифицируемой организации может быть (при необходимости) составлен график аудита по форме 524.

Председатель комиссии, руководствуясь графиком и планом аудита, по согласованию с членами комиссии распределяет между ними обязанности по аудиту конкретных подразделений, видов деятельности, процессов и процедур системы менеджмента проверяемой организации.

При распределении обязанностей учитывают необходимость соответствия компетентности экспертов и технических экспертов проверяемым видам деятельности организации согласно плану аудита.

План аудита утверждает руководитель (заместитель руководителя) ОС ИСМ.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 13 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

#### Примечания

1 Если продукция подлежит обязательной сертификации, в план аудита включают проверку системы контроля и испытаний продукции, указанной в 6.3, примечание 2.

2 План аудита должен включать в себя указание на рабочий язык аудита в случае, если есть различия между языками, на которых говорят эксперты и персонал проверяемой организации.

3 План аудита формируют с учетом оцененной трудоемкости.

4 Аутсорсинг означает передачу заказчиком сторонней организации деятельности по выполнению отдельного процесса, являющегося неотъемлемой частью заявленной области сертификации системы менеджмента качества.

7.4.2.3 План аудита доводят до сведения проверяемой организации до начала аудита «на месте».

Любые возражения проверяемой организации должны быть разрешены до начала аудита председателем комиссии и представителем проверяемой организации, имеющим соответствующие полномочия.

В ходе аудита председатель комиссии вправе вносить изменения в план аудита, такие изменения согласовывают с проверяемой организацией.

7.4.2.4 При подготовке к аудиту при необходимости используют типовые формы, разработанные ОС ИСМ, например Проверочный лист (форма 525). Состав типовых форм может быть дополнен иными формами, необходимость которых определяет председатель комиссии.

### **7.5 Проведение второго этапа аудита по сертификации систем менеджмента (аудита «на месте»)**

Командирование сотрудников для проведения аудита в организации-заказчике осуществляют в соответствии с процедурами, установленными в НИТУ «МИСиС».

#### **7.5.1 Предварительное совещание**

Предварительное совещание проводят в организации-заказчике под руководством председателя комиссии с участием членов комиссии, руководства и ведущих специалистов проверяемой организации.

Целями предварительного совещания являются:

- подтверждение со стороны организации возможности реализации плана аудита;
- краткое изложение используемых методов и процедур аудита;
- установление официальных процедур взаимодействия между членами комиссии и сотрудниками проверяемой организации;
- обсуждение возникших вопросов.

На предварительном совещании председатель комиссии должен:

- представить участников комиссии с указанием их роли в аудите;
- сообщить график проведения работ по аудиту, дату и время заключительного совещания и других мероприятий, касающихся аудита, таких как промежуточные совещания, проводимые комиссией и руководством проверяемой организации;
- кратко ознакомить с методами и процедурами аудита;
- проинформировать организацию о том, что аудит выборочный и, следовательно, результаты оценки носят вероятностный характер;
- сообщить о рабочем языке аудита, при необходимости;
- сообщить о порядке информирования проверяемой организации о ходе аудита;
- подтвердить соблюдение комиссией требований конфиденциальности;
- проинформировать о правилах классификации наблюдений и принятия решений по результатам сертификации;
- ознакомить с правилами составления акта;
- проинформировать об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- проинформировать организацию о возможности апелляции, при необходимости;
- проинформировать о задачах проверяемой организации и последующих действиях органа по сертификации в случае, если акт будет содержать указания о несоответствиях.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 14 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

## 7.5.2 Аудит СМ «на месте»

### 7.5.2.1 Общие положения

Объекты аудита приведены в разделе 6.

Председатель комиссии периодически информирует проверяемую организацию о ходе аудита.

Члены комиссии периодически обмениваются информацией и оценивают результаты своих наблюдений. Председатель комиссии при необходимости может перераспределять выполняемые функции экспертов и технических экспертов.

Ежедневно в конце рабочего дня председатель комиссии проводит рабочие совещания членов комиссии.

Информацию, полученную в ходе аудита, свидетельствующую о наличии непосредственного риска нарушения требований к качеству продукции, к производственным процессам или производственной и окружающей среде, немедленно доводят до сведения руководства проверяемой организации.

Если свидетельства аудита указывают на то, что цели аудита недостижимы, председатель комиссии докладывает о причинах этого в ОС ИСМ и руководству проверяемой организации для определения дальнейших действий: коррекции плана аудита, изменения области сертификации СМ или прекращения аудита.

### 7.5.2.2 Сбор, проверка и регистрация данных

Комиссия собирает и проверяет информацию, касающуюся области и объектов аудита, включая информацию о взаимодействии структурных подразделений организаций и процессов системы менеджмента. Только проверенная информация может быть свидетельством аудита.

В качестве источников информации используют:

- интервью с работниками проверяемой организации;
- собственные наблюдения экспертов за деятельностью персонала, функционированием процессов, условиями труда и состоянием рабочих мест;
- данные обратной связи от потребителей;
- документы системы менеджмента, такие как политика и цели в области качества, руководство по качеству, планы по качеству, стандарты организации, технологические регламенты (технологические процессы), положения, инструкции, внешние нормативные и технические документы, договоры, контракты и др.;
- документы, содержащие данные о процессах системы менеджмента (записи), такие как акты (отчеты) по внутренним аудитам, отчеты об анализе со стороны руководства, протоколы испытаний продукции, решения совещаний по проблемам качества, информация по результатам мониторинга и измерений продукции и процессов, рабочие журналы, заполненные ведомости, формы, бланки и др.;
- данные обзоров, анализов результативности функционирования системы менеджмента;
- результаты оценки и рейтинги поставщиков.

Информацию, полученную из указанных источников, проверяют на объективность.

При проверке соответствия функционирования системы менеджмента требованиям, установленным в документах системы менеджмента и НД, организация должна предоставить объективные свидетельства постоянного повышения результативности системы менеджмента.

### 7.5.2.3 Формирование выводов аудита

Полученную и проверенную информацию по объектам аудита сопоставляют с критериями аудита для формирования выводов.

Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие системы менеджмента проверяемой организации критериям аудита и на возможности улучшения.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	15 45
---------------------	---------------------------	----------------------	----------

Выводы аудита могут касаться и предотвращения возможных отклонений, тогда эти выводы классифицируют как уведомления.

Свидетельства аудита обобщают с указанием процессов и требований, которые были проверены, а также мест наблюдений. Несоответствия, уведомления и подтверждающие их свидетельства аудита в обязательном порядке регистрируют на соответствующих бланках. (формы 505, 506, приведенные в Альбоме бланков ОС ИСМ).

Любые несоответствия или возможности улучшения доводят до сведения организации.

Орган по сертификации обеспечивает сохранность рабочих документов и любых записей по аудиту в порядке, установленном органом по сертификации.

#### 7.5.2.4 Классификация и регистрация выводов

В ходе аудита системы менеджмента комиссия тщательно рассматривает все обнаруженные несоответствия требованиям НД и документам системы менеджмента организации и классифицирует их согласно п.п. 3.18 - 3.21 в зависимости от степени несоответствия рассматриваемого объекта аудита.

Выводы, сделанные в ходе аудита, классифицируют в целях выполнения проверяемой организацией корректирующих действий (коррекций) (для устранения причин несоответствий), адекватных последствиям выявленных несоответствий, принятия органом по сертификации решения о выдаче, подтверждении, приостановлении или отмене действия сертификата, а также расширении или сужении области сертификации.

Неоднократное повторение малозначительных несоответствий одного вида (связанных с одним и тем же элементом системы менеджмента) дает основание для перевода их в значительные несоответствия.

Окончательное решение по отнесению несоответствий к несоответствиям определенным категориям принимает председатель комиссии.

Обнаруженные несоответствия и уведомления регистрируют на бланках по формам 505 и 506 приведенным в Альбоме бланков. Исправления на бланках не допускаются.

Зарегистрированные несоответствия и уведомления официально представляют руководству проверяемой организации.

Примечание – В случае разногласий с уполномоченным представителем проверяемой организации, касающихся выводов комиссии, председатель комиссии решает вопросы с руководством организации.

#### 7.5.2.5 Действия с несоответствиями и уведомлениями

Действия с несоответствиями и уведомлениями состоят из следующих этапов:

- комиссия официально представляет руководству проверяемой организации зарегистрированные несоответствия и уведомления, при этом возможно обсуждение и рассмотрение аргументов организации по зарегистрированным несоответствиям и уведомлениям;

- если организация устранит несоответствия и учтет уведомления, о чем представит убедительные свидетельства во время работы комиссии, комиссия снимает такое несоответствие или уведомление, эксперт подтверждает это своей подписью на бланке регистрации несоответствий или уведомлений. Число снятых несоответствий и учтенных уведомлений фиксируют в акте, но не учитывают при принятии решения о выдаче сертификата соответствия;

- если несоответствия и уведомления комиссией доказаны и признаны организацией, то уполномоченный представитель руководства проверяемой организации ставит свою подпись на бланках регистрации несоответствий и уведомлений;

- проверяемая организация проводит анализ причин несоответствий и уведомлений и планирует проведение корректирующих действий (коррекций) (составляет план корректирующих действий), которые согласовывает с ОС ИСМ в течение недели после окончания аудита «на месте»;

- в случае возникновения затруднений у проверяемой организации при планировании корректирующих действий в период аудита ОС ИСМ может принять решение о

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 16 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

предоставлении дополнительно двух недель (от даты проведения заключительного совещания) для завершения указанной работы.

При наличии замечаний к плану корректирующих действий ОС ИСМ извещает об этом проверяемую организацию, которая в течение двух недель проводит доработку плана.

Срок, отводимый в плане корректирующих действий на их выполнение, не должен превышать:

- 12 недель (от даты проведения заключительного совещания) при наличии одного и более значительного несоответствия;

- 5 недель (от даты проведения заключительного совещания) при наличии только малозначительных несоответствий.

Проверку учета уведомлений включают в план очередного инспекционного контроля.

В процессе следующего аудита или инспекционного контроля комиссия осуществляет оценку результативности корректирующих действий с отражением результатов в акте проверки.

Если в орган по сертификации не будет представлен план корректирующих действий, процесс сертификации прекращают. Возобновление процесса сертификации может быть осуществлено только после подачи повторной заявки на сертификацию (7.2).

### **7.5.3 Подготовка акта по результатам аудита «на месте», проведение заключительного совещания, утверждение и рассылка акта**

#### **7.5.3.1 Подготовка акта по результатам аудита**

Председатель комиссии несет ответственность за подготовку и содержание акта по результатам аудита.

До заключительного совещания комиссия проводит следующую работу:

- анализирует наблюдения, выводы аудита и любую другую информацию, собранную в ходе аудита и соответствующую его целям;

- анализирует выявленные несоответствия и уведомления;

- оформляет акт по результатам аудита, принимая во внимание выборочный характер рассмотрения объектов аудита;

- подготавливает рекомендации органу по сертификации для принятия решения о выдаче (невыдаче) сертификата соответствия СМ организации;

- информирует о периодичности проведения инспекционного контроля СМ.

Результаты аудита, выводы и рекомендации комиссия оформляет в виде акта, форма и основные разделы которого приведены в Альбоме бланков (форма 507, 507а).

В акте отражают:

- оценку выполнения корректирующих действий по результатам предварительной оценки документов СМ;

- свидетельства соответствия всем требованиям нормативных документов, на соответствие которым проводят сертификацию;

- подтверждение результативности внедрения, поддержания и улучшения СМ;

- результаты внутренних аудитов и анализа системы менеджмента со стороны руководства;

- обеспечение имеющейся системой контроля и испытаний проверки выполнения требований к продукции, в том числе обязательных;

- информацию о проверенных процессах и документах СМ организации;

- информацию о достигнутых улучшениях СМ за предшествующий аудиту период (при ресертификации);

- возможности улучшения СМ без указания готовых решений;

- рекомендации комиссии органу по сертификации в отношении выдачи/невыдачи сертификата.

Примечание – Не допускается идентифицировать несоответствия и уведомления как возможности для улучшения.

К акту прилагают:



ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 17 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

- план аудита системы менеджмента;
- заполненные бланки регистрации несоответствий и уведомлений;
- записи, подтверждающие устранение несоответствий в ходе аудита;
- протоколы разногласий (при их наличии).

К акту могут быть приложены:

- протоколы испытаний продукции;
- отчеты о качестве продукции за определенный период времени;
- данные по анализу состояния производственной среды в организации за определенный период времени;
- данные по анализу корректирующих действий, выполненных в период работы комиссии при сертификации системы менеджмента, и др.;
- справка о поступивших рекламациях за предшествующий аудиту год.

#### 7.5.3.2 Проведение заключительного совещания

По результатам аудита председатель комиссии проводит заключительное совещание и представляет проект акта, включающий в себя описание всех несоответствий и уведомлений.

На заключительном совещании должны присутствовать руководство, ведущие специалисты проверяемой организации и члены комиссии. На совещании председатель комиссии доводит до участников совещания результаты аудита, представляет выводы и заключения по аудиту системы менеджмента.

Примечание – Любые разногласия по выводам аудита между комиссией и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, по возможности, разрешены до заключительного совещания. Если согласие не достигнуто, оба мнения должны быть запротоколированы. Проверяемая организация при этом вправе обратиться в комиссию по апелляциям органа по сертификации (см. П 287.5.3).

#### 7.5.3.3 Утверждение и рассылка акта по результатам аудита

Акт подписывают председатель комиссии, все члены комиссии (кроме стажеров) и предоставляют для ознакомления и подписи руководителю проверяемой организации или его представителю. Акт печатают, как правило, в двух экземплярах, если не предусмотрено другое.

Один экземпляр акта передают проверяемой организации-заказчику, другой - ОС ИСМ.

Экземпляры акта являются собственностью проверяемой организации и органа по сертификации, при этом члены комиссии и проверяемая организация должны строго соблюдать требования конфиденциальности (см. МИ 287.5.5).

### **7.6 Завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата соответствия систем менеджмента**

#### **7.6.1 Общие положения**

Сертификацию не считают завершенной, пока не будут проведены все запланированные корректирующие действия и проверено их выполнение.

Работу комиссии считают завершенной, если выполнены все работы, предусмотренные планом аудита, акт по результатам аудита подписан сторонами и разослан; комиссии представлены план и отчет по выполнению корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий и план корректирующих действий по учету уведомлений. Документы, указанные в данном пункте, хранят не менее 5 лет после окончания срока действия сертификата соответствия, а далее хранят или уничтожают в соответствии с существующими законодательными, нормативными и контрактными требованиями.

Комиссия и руководство органа по сертификации не должны раскрывать содержание документов и другую информацию, полученную во время аудита, а также содержание актов по результатам аудита любой другой стороне без согласия проверяемой организации (заказчика) (см. МИ 287.5.5).

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 18 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

### **7.6.2 Контроль выполнения корректирующих действий по устранению несоответствий и уведомлений по результатам аудита «на месте»**

Контроль выполнения корректирующих действий по установленным несоответствиям и уведомлениям ОС ИСМ осуществляет после получения письменного отчета проверяемой организации об устранении несоответствий и уведомлений. В отчете заказчик указывает информацию о проведенном анализе причин выявленных несоответствий и уведомлений и конкретные предпринятые корректирующие действия по их устранению.

Выполнение корректирующих действий по значительным несоответствиям контролируют при обязательном посещении экспертом(ами) органа по сертификации проверяемой организации. В исключительных случаях возможно принятие решений о том, что корректирующее действие по значительному несоответствию выполнено на основании подробного отчета организации с приложением к нему фотографий и документов, подтверждающих выполнение.

При контроле выполнения корректирующих действий по малозначительным несоответствиям и предупреждающих действий по уведомлениям допускается рассмотрение письменного отчета проверяемой организации, если содержание корректирующего действия не требует обязательной проверки «на месте».

Во время инспекционного аудита в целях контроля выполнения корректирующих (предупреждающих) действий эксперт проверяет фактическое выполнение и результативность корректирующих действий. Признание корректирующих действий при инспекционном контроле нерезультативными фиксируют как несоответствие. Значимость самого несоответствия, для устранения причин которого это действие разрабатывалось, повышается. Если несоответствие было значительным, то действие сертификата приостанавливают (см. п. 7.7.11).

Если корректирующие действия по несоответствиям и уведомлениям при наличии соответствующих объективных свидетельств признаны неудовлетворительными, то результат аудита и оценки системы менеджмента организации признают отрицательным и орган по сертификации уведомляет организацию об отказе в выдаче сертификата.

### **7.6.3 Критерии для принятия решения о соответствии/несоответствии системы менеджмента установленным требованиям и решения о выдаче/невыдаче сертификата**

7.6.3.1 Критерием для принятия решения о соответствии/несоответствии системы менеджмента установленным требованиям является отсутствие/наличие несоответствий или выполнение/невыполнение проверяемой организацией корректирующих действий в согласованные сроки.

7.6.3.2 Решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия принимает руководство органа по сертификации на основании рассмотрения акта по результатам аудита и результатов выполнения плана корректирующих действий. Решения должны принимать лица, не принимавшие участие в аудите.

Решение о выдаче сертификата может быть принято только после устранения всех зарегистрированных несоответствий, уведомлений и вызвавших их причин, т.е. после рассмотрения письменного отчета проверяемой организации органом по сертификации о проведенных корректирующих действиях и, если это необходимо, после рассмотрения результатов выполнения корректирующих действий «на месте» (п. 7.6.2).

В случае, если ОС ИСМ признает неудовлетворительными результаты выполнения корректирующих действий, руководитель (заместитель руководителя) принимает решение об отказе в выдаче сертификата, о чем уведомляет заказчика.

Примечание - Все повторные аудиты (посещения проверяемой организации) и командировочные расходы экспертов проверяемая организация (заказчик) оплачивает сверх сумм за сертификацию.

Решение о выдаче сертификата соответствия оформляется по форме 508 приведено в Альбоме бланков ОС ИСМ.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 19 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

## **7.6.4 Оформление сертификата соответствия систем менеджмента**

7.6.4.1 При положительном решении орган по сертификации оформляет сертификат соответствия установленного образца. В Альбоме бланков приведены реквизиты и содержание сертификата, а также приложений к нему (формы 509,510, 536, 537), образцы заполнения сертификата, приложения к нему (формы 509-01 – 509-07; 510-01 – 510-02; 536-01 – 536-07; 537-01 – 537-02) и структура регистрационного номера (Приложение Б к форме 509 ).

В ОС ИСМ на сертификате руководитель или заместитель руководителя проставляют регистрационный номер, затем сертификат регистрируют в Реестре органа по сертификации.

Сертификат может иметь приложение. Решение об оформлении приложения к сертификату принимает руководство ОС ИСМ по согласованию с заказчиком.

В приложении к сертификату указывают все производственные площадки и их адреса, а также, при необходимости, уточняют область сертификации СМ.

Для систем менеджмента качества при наличии исключений, подпадающих под требования, приведенные в разделе 7 ГОСТ ISO 9001 и не влияющих на способность или ответственность организации обеспечивать продукцией, отвечающей требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям, в приложении указывают сделанные исключения из области применения.

7.6.4.2 Руководитель органа по сертификации или его заместитель и председатель комиссии, проводившей аудит, подписывают сертификат. На сертификате ставят печать органа по сертификации. Учетный номер сертификата выдает Технический центр Регистра Системы сертификации<sup>3</sup>, с которой ОС ИСМ имеет договорные отношения, по запросу органа по сертификации. Учетный номер проставляют под нижней рамкой сертификата. Учетный номер представляет собой порядковый номер сертификата из пяти знаков в сводном перечне Системы. После оформления сертификата соответствия, орган по сертификации представляет в Технический центр Регистра свое решение и копию сертификатов для ведения сводного перечня и публикации официальной информации.

Срок действия сертификата соответствия – три года.

Сертификат соответствия является собственностью ОС ИСМ.

7.6.4.3 После оформления сертификата орган по сертификации и держатель сертификата в течение месяца заключают договор на проведение инспекционного контроля системы менеджмента на срок действия сертификата.

Орган по сертификации передает проверяемой организации решение о выдаче сертификата, проект договора на проведение инспекционного контроля и вручает сертификат соответствия. Одновременно орган по сертификации дает письменное разрешение держателю сертификата на использование знака соответствия системы менеджмента качества, оформленное по форме 511 (см. р. 10 настоящего документа). В дополнение к указанным документам ОС ИСМ подписывает у представителя организации, которой выданы сертификат и разрешение на использование знака соответствия, Политику управления знаком соответствия и ссылками на сертификат ОС ИСМ НИТУ «МИСиС».

7.6.4.4 В случае отказа в выдаче сертификата заказчик имеет право в месячный срок направить в комиссию по апелляциям органа по сертификации или в комиссию по апелляциям Системы заявление о несогласии с заключением комиссии (см. П.287.5.3).

По результатам рассмотрения апелляции может быть назначен повторный аудит с другим составом комиссии.

## **7.7 Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента**

7.7.1 Инспекционный контроль может быть плановым и внеочередным.

<sup>3</sup> По состоянию на 1 января 2015 года ОС ИСМ имеет договорные отношения с Системой добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента» (далее по тексту – Система) и функционирует в рамках указанной системы.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	20 45
---------------------	---------------------------	----------------------	----------

7.7.2 Плановый инспекционный контроль должен проводиться, по крайней мере, один раз в год.

Первый инспекционный контроль проводят в срок, не превышающий 12 месяцев после выдачи сертификата. Периодичность проведения инспекционного контроля устанавливают в договоре на инспекционный контроль с организацией - держателем сертификата.

Объекты аудита при плановом инспекционном контроле – по 6.1.

7.7.4 При плановом инспекционном контроле общий объем проверки должен составлять примерно 1/2 от объектов, подлежащих проверке в соответствии с заявленным нормативным документом, включая следующую совокупность обязательных элементов, проверяемых при каждом инспекционном контроле:

- 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;
- развитие запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- систему контроля и испытаний;
- анализ изменений;
- использование сертификата и знака соответствия.

7.7.5 Внеочередной инспекционный контроль проводят в случаях:

- получения органом по сертификации информации о любых серьезных нарушениях в рамках сертифицированной системы менеджмента, в том числе информации о жалобах потребителей на качество продукции, выпускаемой держателем сертификата;
- существенных изменений организационной структуры организации, технологии и условий производства, численности персонала, кадрового состава и т.п.

Для оплаты внеочередного инспекционного контроля оформляют отдельный договор или дополнительное соглашение к действующему между ОС ИСМ и заказчиком договору на проведение инспекционного контроля.

7.7.6 Объекты аудита при внеочередном инспекционном контроле определяют в зависимости от причины, вызвавшей необходимость инспекционного контроля. Порядок проведения внеочередного инспекционного контроля такой же, как и планового, и изложен далее в п.п. 7.7.7 – 7.7.15.

7.7.7 После получения органом по сертификации предоплаты в рамках заключенного договора на проведение инспекционного контроля руководитель органа по сертификации назначает председателя комиссии, который формирует состав комиссии по инспекционному контролю. Определение численности комиссии проводят с учетом числа и сложности объектов проверки, а также с учетом трудоемкости аудита.

7.7.8 Председатель комиссии составляет план проведения инспекционного контроля сертифицированных систем менеджмента (форма 504, 504а).

В случае получения органом по сертификации информации о значительных организационно-технических и/или технологических изменениях в проверяемой организации план инспекционного контроля должен быть расширен с учетом этого фактора.

7.7.9 Проведение инспекционного контроля осуществляют в соответствии с 7.5

7.7.10 Результаты инспекционного контроля, выводы и рекомендации комиссии оформляют в виде акта по форме 507, 507а, и представляют в орган по сертификации.

7.7.11 При положительных результатах инспекционного контроля (отсутствие несоответствий, отсутствие нарушения правил использования сертификата и применения знака соответствия) орган по сертификации принимает решение о подтверждении действия сертификата соответствия, оформляемое по форме 514.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 21 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

Если при инспекционном контроле обнаруживают невыполнение запланированных корректирующих действий по устранению несоответствий по результатам предыдущего инспекционного контроля, то ОС ИСМ принимает решение о приостановлении действия выданного сертификата на срок до трех месяцев, оформляемое по форме 515.

Если указанные корректирующие действия не выполнены по истечении трех месяцев, то это влечет за собой отзыв сертификата соответствия. Решение об отмене действия сертификата оформляют по форме 516.

7.7.12 Если при инспекционном контроле установлены несоответствия, то в течение трех рабочих дней со дня окончания проверки проверяемая организация должна представить и согласовать с ОС ИСМ план корректирующих действий по их устранению.

Значительные несоответствия должны быть устранены в течение трех недель после завершения инспекционного контроля. В этот же срок проверяемая организация направляет в орган по сертификации отчет об устранении установленных несоответствий. Орган по сертификации проверяет результаты выполнения корректирующих действий в течение двух недель после получения отчета.

Проверка выполнения корректирующих действий по устранению значительных несоответствий по усмотрению органа по сертификации проводят по представленным документам и, затем, при плановом инспекционном контроле, или с немедленным выездом в организацию.

Если результаты корректирующих действий ОС ИСМ признает неудовлетворительными или проверяемая организация не предоставит органу по сертификации возможности проверки результатов корректирующих действий, то это влечет за собой отзыв сертификата соответствия СМ.

7.7.13 Если при инспекционном контроле установлены малозначительные несоответствия, то они должны быть устранены в согласованные с проверяемой организацией сроки, но не позднее трех недель после завершения инспекционного контроля. Отчет об устранении установленных малозначительных несоответствий проверяемая организация направляет в орган по сертификации.

ОС ИСМ проверяет результаты корректирующих действий в период последующего инспекционного контроля.

Если на основании анализа отчета результаты будут признаны неудовлетворительными, то ОС ИСМ вправе осуществить проверку корректирующих действий «на месте».

Примечание - Все повторные аудиты (посещения проверяемой организации) и командировочные расходы экспертов проверяемая организация (заказчик) оплачивает сверх сумм за инспекционный контроль.

7.7.14 Орган по сертификации проверяет результаты учета сделанных уведомлений (корректирующие и/или предупреждающие действия) в период последующего инспекционного контроля.

7.7.15 ОС ИСМ при необходимости, обусловленной загруженностью персонала органа, территориальной удаленностью держателя сертификата, форс-мажорными обстоятельствами, может передать право проведения инспекционного контроля другому органу по сертификации (далее – субподрядчику).

При выборе субподрядчика учитывают:

- наличие аттестата аккредитации;
- область аккредитации;
- наличие сертифицированных экспертов по сертификации систем менеджмента по проверяемой области экономической деятельности;
- отсутствие прямого или косвенного участия в работах по проектированию, внедрению или сопровождению систем менеджмента.

Для подтверждения взаимного соответствия процедур аудита и оценки ОС ИСМ проверяет и оценивает компетентность персонала субподрядчика, а также документально оформленные процедуры сертификации, используемые в ходе аудитов рабочие документы.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 22 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

Отношения между ОС ИСМ и субподрядчиком строят на основе документально оформленного и подписанного с двух сторон соглашения, предусматривающего все необходимые положения, в том числе касающиеся конфиденциальности и разрешения спорных вопросов.

ОС ИСМ уведомляет в течение одного месяца держателя сертификата о передаче работ по инспекционному контролю субподрядчику.

Органу по сертификации следует получить согласие держателя сертификата на передачу работ по инспекционному контролю субподрядчику.

ОС ИСМ заключает с субподрядчиком договор, в котором указывают сроки проведения инспекционного контроля, стоимость работ и обязательства сторон.

По результатам инспекционного контроля субподрядчик представляет в орган по сертификации в недельный срок (после завершения инспекционного контроля) первый экземпляр акта по результатам инспекционного контроля.

Проведение внеочередного инспекционного контроля субподрядчиком оговаривают в особых условиях договора или оформляют отдельным договором.

В случае принятия решения о проведении внеочередного инспекционного контроля орган по сертификации уведомляет в течение трех дней субподрядчика о сроках его проведения.

ОС ИСМ несет полную ответственность за подтверждение, приостановление или отмену действия сертификата, а также за сужение области сертификации по результатам инспекционного контроля, проведенного субподрядчиком.

Категорически запрещено проведение инспекционного контроля сертифицированных систем менеджмента другим органом по сертификации без согласия органа, проводившего сертификацию.

## **8 Ресертификация систем менеджмента**

8.1 Порядок ресертификации аналогичен порядку сертификации (п.п. 7.2 - 7.6).

Заявку от организации, желающей ресертифицировать системы менеджмента, направляют в орган по сертификации за три месяца до окончания срока действия сертификата.

Состав, представляемых заявителем документов и материалов, может быть сокращен или увеличен по усмотрению ОС ИСМ.

8.2 При аудите по ресертификации систем менеджмента должен быть проведен анализ функционирования систем менеджмента в течение периода действия сертификата, включая анализ актов предыдущих аудитов, жалоб, полученных от потребителей.

Аудит по ресертификации должен включать в себя проверку:

- результативности СМ относительно ее целостности с учетом внутренних и внешних изменений, а также ее постоянного соответствия и применимости для области сертификации;
- продемонстрированного обязательства по улучшению СМ в течение периода действия сертификата;
- положительного влияния функционирования сертифицированной систем СМ на достижение Политики и целей организации.

При выявлении в ходе аудита по ресертификации систем менеджмента несоответствий или отсутствия достаточных свидетельств соответствия ОС ИСМ устанавливает срок, до которого должны быть выполнены коррекции и корректирующие действия.

## **9 Расширение или сужение области сертификации, приостановление или отмена действия сертификата**

### **9.1 Расширение области сертификации**

9.1.1 Область сертификации расширяют при изменении (увеличении):

- процессов жизненного цикла продукции в рамках группы однородной продукции, применительно к которой была сертифицирована СМ;

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 23 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

- номенклатуры продукции, выпускаемой организацией;
- производственных площадок организации.

9.1.1.1 Держатель сертификата, желающий расширить область сертификации, направляет заявку (письмо-обращение) в орган по сертификации.

В случае обращения держателя сертификата по вопросу расширения области сертификации при изменении процессов жизненного цикла продукции в рамках группы однородной продукции, изменении номенклатуры продукции, увеличении числа производственных площадок, ОС ИСМ после оплаты держателем сертификата договора проводит аудит и оценку дополнительных процессов и процедур системы менеджмента.

9.1.1.2 При положительных результатах аудита держателю сертификата выдают новый сертификат, включающий в себя указание расширенной области сертификации, при этом предыдущий сертификат отменяют, а держатель сертификата сдает отмененный сертификат в ОС ИСМ.

Срок действия выдаваемого вновь сертификата остается тем же, что указан в отмененном сертификате.

9.1.1.3 Аудит по расширению области сертификации может быть совмещен с очередным инспекционным контролем СМ. При этом оплата инспекционного контроля должна быть увеличена на стоимость работ по расширению области сертификации.

9.1.1.4 На основании акта по результатам проведенного аудита ОС ИСМ оформляет решение о расширении области сертификации по форме 518.

9.1.1.5 Решение органа по сертификации о расширении области сертификации и копию сертификата (сертификатов) орган по сертификации направляет в Технический центр Регистра Системы для ведения сводного перечня сертифицированных СМ и публикации официальной информации.

## **9.2 Сужение области сертификации**

9.2.1 ОС ИСМ осуществляет сужение области сертификации заказчика, если при инспекционном контроле или аудите по ресертификации СМ обнаружатся сокращение области сертификации системы менеджмента или изменения в системе менеджмента, которые могут повлиять на выполнение требований, предъявляемых при сертификации.

Рекомендации о сужении области сертификации комиссия органа по сертификации включает в акт по результатам аудита.

9.2.2 В некоторых случаях сужение области сертификации проводят по инициативе организации - держателя сертификата, который направляет в ОС ИСМ письмо-обращение с указанием исключаемого вида продукции или процесса СМ.

9.2.3 Орган по сертификации принимает решение о сужении области сертификации, оформляет его по форме 517, и направляет вместе с копией сертификата в Технический центр Регистра Системы.

9.2.4 Держателю сертификата выдают новый сертификат на суженную область сертификации с сохранением срока действия отмененного сертификата. Отмененный сертификат подлежит возврату в ОС ИСМ.

## **9.3 Приостановление или отмена действия сертификата**

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

- при инспекционном контроле выясняется, что заказчик не может выполнить требования, предъявляемые при сертификации, включая требования к результативности сертифицированной системы менеджмента;
- заказчик - держатель сертификата отказывается от проведения инспекционного контроля или не позволяет проводить инспекционный контроль с требуемой периодичностью;

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 24 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

- заказчик - держатель сертификата не выполнил запланированные корректирующие действия по устранению несоответствий по результатам предыдущего инспекционного контроля или такие действия оказались нерезультативными (7.7.11);

- выявлены нарушения правил использования сертификата и применения знака соответствия;

- заказчик - держатель сертификата добровольно сделал запрос о приостановлении действия сертификата.

Период приостановления действия сертификата не должен превышать шести месяцев. Решение о приостановлении действия сертификата оформляют по форме 515.

В случае если в период работ по приостановлению действия ОС ИСМ сочтет невозможным дальнейшее использование сертификата, принимают решение об его отмене или сужении области сертификации.

9.3.2 Отмена действия сертификата осуществляется органом по сертификации в случаях, если заказчик не выполнил требований 9.3.1 после окончания срока приостановления действия сертификата или по запросу организации – держателя сертификата в связи с ликвидацией организации или прекращением производства продукции, на которую распространяется сертификат.

Решение об отмене действия сертификата оформляют по форме 516. Копию решения об отмене действия сертификата орган по сертификации направляет организации и в Технический центр Регистра Системы для ведения сводного перечня сертифицированных систем менеджмента и публикации официальной информации.

Подлинник решения остается в деле ОС ИСМ. Отмененный сертификат подлежит возврату в ОС ИСМ.

9.3.3 При приостановлении или отмене действия сертификата заказчик не должен использовать его в рекламных целях. В случае нарушения этого требования заказчик несет ответственность по правилам, установленным в органе по сертификации, выдавшем сертификат (см. п. 10 настоящего документа)

9.3.4 Орган по сертификации по запросу любой стороны должен предоставлять сведения относительно области действия сертификации системы менеджмента: приостановлена, отменена или сужена.

## **10 Применение сертификата соответствия и знака соответствия систем менеджмента**

10.1 Одновременно с выдачей сертификата ОС ИСМ предоставляет держателю сертификата письменное разрешение на использование знака соответствия системы менеджмента.

10.2 ОС ИСМ должен контролировать правильность использования сертификатов и знаков соответствия системы менеджмента.

10.3 Организация – обладатель сертификата и знака соответствия не должна:

- наносить знак соответствия на продукцию, упаковку продукции, отчеты лабораторных исследований, поверки или испытаний, или использовать его иным способом, который может быть истолкован как подтверждение соответствия качества продукции;

- распространять использование знака соответствия на деятельность, не охваченную областью сертификации;

- ссылаться на сертификат и использовать знак соответствия при приостановлении, отмене или окончании срока действия сертификата.

10.4 При неправильных ссылках на систему сертификации или вводящих в заблуждение случаях применения сертификатов и знаков соответствия, выявленных в рекламе, каталогах, на сайтах Интернета и т.п. ОС ИСМ оставляет за собой право предпринимать соответствующие меры

Примечание – К таким мерам относят: принуждение держателя сертификата к проведению корректирующих действий, отмену действия сертификата, публикацию о допущенных нарушениях и иные правовые предусмотренные законодательством действия.



ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 25 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

10.5 Разрешение на использование знака соответствия СМ, выдаваемое ОС ИСМ держателю сертификата соответствия, оформляют в соответствии с формой 511.

## **11 Конфиденциальность информации**

11.1 Информация, получаемая в процессе сертификации, за исключением той, которая была раскрыта заказчиком, является конфиденциальной.

11.2 К конфиденциальной информации, в частности, относят сведения:

- о технологии и организации производства, перспективных разработках продукции, «ноу-хау», коммерческие и любые другие данные, которые могут представлять интерес для конкурентов заказчика или держателя сертификата;

- о недостатках организации, несоответствиях, материальных, организационных и технических трудностях, а также любые другие сведения, которые могут подорвать престиж организации, нанести ей моральный и/или материальный ущерб;

- об экономических взаимоотношениях между участниками сертификации.

11.3 Для обеспечения конфиденциальности не допускается передача информации о сертификации, включая документацию системы менеджмента, акты по результатам аудита, рабочие материалы, третьим лицам без согласия заказчика.

ОС ИСМ при возникновении необходимости передачи конфиденциальных сведений третьему лицу (например, органу по аккредитации, арбитражной группе в схеме взаимной оценки и др.) берет на себя обязательство заблаговременно уведомить заказчика о своем намерении раскрыть информацию. Требования к персоналу по соблюдению конфиденциальности и принципов профессиональной этики подробнее изложены в МИ 287.5.01.

## **12 Порядок рассмотрения жалоб**

12.1 Порядок рассмотрения жалоб установлен в П 287.5.3. Этот документ, содержащая требования к процессу рассмотрения жалоб, находится в ОС ИСМ в открытом доступе, размещен на сайте ОС ИСМ по адресу [www.mc.misis.ru](http://www.mc.misis.ru).

12.2 Поступившие жалобы могут относиться как к деятельности ОС ИСМ, так и к деятельности заказчиков, система менеджмента которых сертифицирована.

Если жалоба относится к заказчику, то при ее рассмотрении внимание должно быть уделено результативности сертифицированной СМ.

12.3 Орган по сертификации должен в течение трех дней передать заказчику относящуюся к нему жалобу.

12.4 Установленный документацией ОС ИСМ порядок рассмотрения жалоб содержит порядок получения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами. К процессу рассмотрения жалоб применяют требования конфиденциальности в части его отношения к предъявителю жалобы и ее предмету.

12.5 Процесс рассмотрения жалоб включает в себя следующие процедуры (укрупненно):

- получение, проверку, исследование жалобы, а также принятие решения о том, какие ответные меры должны быть предприняты;

- сопровождение и регистрацию жалоб, включая предпринятые ответные меры;

- обеспечение выполнения коррекции и корректирующих действий.

12.6 При получении жалобы ОС ИСМ несёт ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы.

12.7 ОС ИСМ в обязательном порядке подтверждает получение жалобы и предоставляет предъявителю информацию о результатах ее рассмотрения.

12.8 Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, принимают лица, не имевшие и не имеющие отношения к предмету жалобы.

12.9 ОС ИСМ официально уведомляет предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения, к которому при необходимости привлекают существующую в ОС ИСМ

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 26 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

комиссию по апелляциям и жалобам в соответствии с существующей процедурой (см. П 287.5.3).

12.10 ОС ИСМ совместно с заказчиком и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли и, если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

### **13 Порядок рассмотрения апелляций**

13.1 Порядок рассмотрения апелляций также установлен в П 287.5.3. и находится в ОС ИСМ в открытом доступе.

13.2 ОС ИСМ несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций. ОС ИСМ берет на себя обязательство обеспечивать, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не проводили аудиты и не принимали решений, связанных с сертификацией.

13.3 ОС ИСМ следит за тем, чтобы деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не носила какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции.

13.4 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие процедуры:

- получение, валидацию, исследование апелляций, а также принятие решений о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих апелляций (если таковые имелись);

- сопровождение и регистрацию апелляций, включая предпринятые ответные действия;

- обеспечение выполнения соответствующих коррекции и корректирующих действий.

13.5 ОС ИСМ в обязательном порядке подтверждает получение апелляции и предоставляет предъявителю информацию результаты ее рассмотрения.

13.6 Решение, которое должно быть сообщено предъявителю апелляции, принимают лица, ранее не имевшими и не имеющими отношения к предмету апелляции.

13.7 ОС ИСМ официально уведомляет предъявителя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляции и его результатах.

### **14 Оплата работ**

Оплату работ по сертификации систем менеджмента ОС ИСМ проводит на основе договора с заказчиком. Размер оплаты зависит от численности персонала организации, размера организации, сложности выпускаемой продукции, применяемых технологических процессов, числа мест расположения производств (филиалов, производственных площадок и /или дочерних предприятий). Требования к продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента с целью единообразного подхода органов по сертификации к применению ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 в части требований к установлению времени, необходимого для планирования, а также полного и результативного завершения аудита системы менеджмента заказчика изложены в ГОСТ Р 54318 «Порядок определения продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Общие требования» и в Приложении В к настоящему документу.

### **15 Рабочий язык**

Все документы, используемые, регистрируемые и выдаваемые ОС ИСМ, а также переписку, оформляют на русском языке. По желанию проверяемой организации сертификаты соответствия и другие документы могут быть выданы органом по сертификации на английском языке.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	27 45
---------------------	---------------------------	----------------------	----------

## Приложение А (обязательное)

### Правила привлечения стажеров к выполнению работ по подтверждению соответствия

#### А.1 Общие положения

А.1.1 Настоящие правила содержат требования к стажерам и порядок включения их в комиссию по подтверждению соответствия и предназначены для сотрудников ОС ИСМ, чья деятельность охватывает вопросы, связанные с взаимодействием со стажерами.

А.1.2 Стажировки организуют с целью приобретения опыта по проведению сертификации в заявленной области для лиц, планирующих далее продолжить деятельность по подтверждению соответствия в качестве экспертов по сертификации систем менеджмента.

А.1.3 ОС ИСМ НИТУ «МИСиС» проводит стажировки по следующим направлениям:

- сертификация систем менеджмента качества;
- сертификация систем экологического менеджмента;
- сертификация систем менеджмента профессиональной безопасности и здоровья;

#### А.2 Требования к стажерам

К прохождению стажировки в качестве стажера – кандидата в эксперты допускаются лица, которые должны:

- иметь высшее образование, соответствующее заявленному направлению деятельности и подтвержденное документом государственного образца;
- иметь опыт работы в заявленной области сертификации не менее четырех лет, подтвержденный трудовой книжкой;
- положительно характеризоваться по месту работы;
- пройти курс повышения квалификации по заявленной области сертификации в уполномоченном Учебном центре Регистра системы сертификации персонала (РССП) (см. п. 5.3 ПР 287.5.14).

#### А.3 Организация и проведение стажировок

А.3.1 Стажировкой является участие кандидата в эксперты в реальных практических работах по сертификации. Кандидат в эксперты, согласно требованиям РССП должен пройти не менее четырех стажировок по каждому заявляемому направлению, по которому он хочет быть аттестованным как эксперт.

А.3.2 Финансовые затраты на проведение стажировок оплачиваются на договорной основе между организацией, представляющей кандидата в эксперты (стажера), или самим стажером, как физическим лицом, и ОС ИСМ, в котором проходит стажировка.

А.3.3 Стажировки проводятся под руководством экспертов, имеющих право проведения работ в заявленной области сертификации и стаж работы в этом качестве более трех лет. Назначение руководителя стажировки осуществляют приказом.

В процессе стажировки кандидат в эксперты должен принять практическое участие в выполнении всех работ, предусмотренных процедурами сертификации.

Руководитель стажировки должен организовать стажировку кандидата в эксперты таким образом, чтобы по окончании её стажер мог:

- провести анализ документов системы менеджмента, оценку их соответствия требованиям стандартов и принять по ним решение;
- составить план и программу проверки;
- осуществить необходимые процедурные действия по организации аудита на предприятии;

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 28 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

- провести проверку функционирования системы менеджмента, осуществить оценку соответствия состояния СМ требованиям документов системы и стандартов;
- принять решение по результатам проверки СМ;
- подготовить отчет о проверке;
- организовать и провести инспекционный контроль.

Руководитель стажировки должен ознакомить стажера с этическими требованиями к экспертам на личном примере должен продемонстрировать, что в практической деятельности личные качества эксперта должны соответствовать изложенным в ГОСТ Р ИСО 19011:

- обеспечивать объективность и достоверность результатов своей деятельности;
- во всех случаях соблюдать этические нормы, быть доброжелательным и уравновешенным;
- обеспечивать конфиденциальность полученной в результате проверки информации;
- противостоять попыткам оказания на него давления и др.

А.3.4 По окончании стажировки стажер составляет отчет, который должен содержать информацию о выполнении всех функций эксперта с указанием обоснования принимаемых им решений. Полные требования к оформлению и содержанию отчета устанавливает РССП. Отчет кандидата в эксперты по сертификации подписывает сам кандидат, а также руководитель стажировки, который также дает оценку теоретической подготовки, опыта и личностных качеств кандидата в эксперты, и утверждает руководитель ОС ИСМ. Сертификацию экспертов в Системе проводит Орган по сертификации экспертов РССП.

А.3.5 Согласно действующим требованиям РССП кандидат в эксперты должен участвовать не менее чем в четырех стажировках в качестве стажера суммарной продолжительностью 20 аудито-дней<sup>4</sup>. ОС ИСМ организует и проводит не более трех стажировок для одного стажера (за исключением сотрудников ОС ИСМ), чтобы кандидат в эксперты мог получить разнообразный опыт.

---

<sup>4</sup> При планировании стажировок следует учесть, что за четыре стажировки кандидат эксперты должен проверить все элементы системного стандарта.

**Приложение Б**  
(обязательное)

**Блок- схема деятельности по сертификации систем менеджмента**

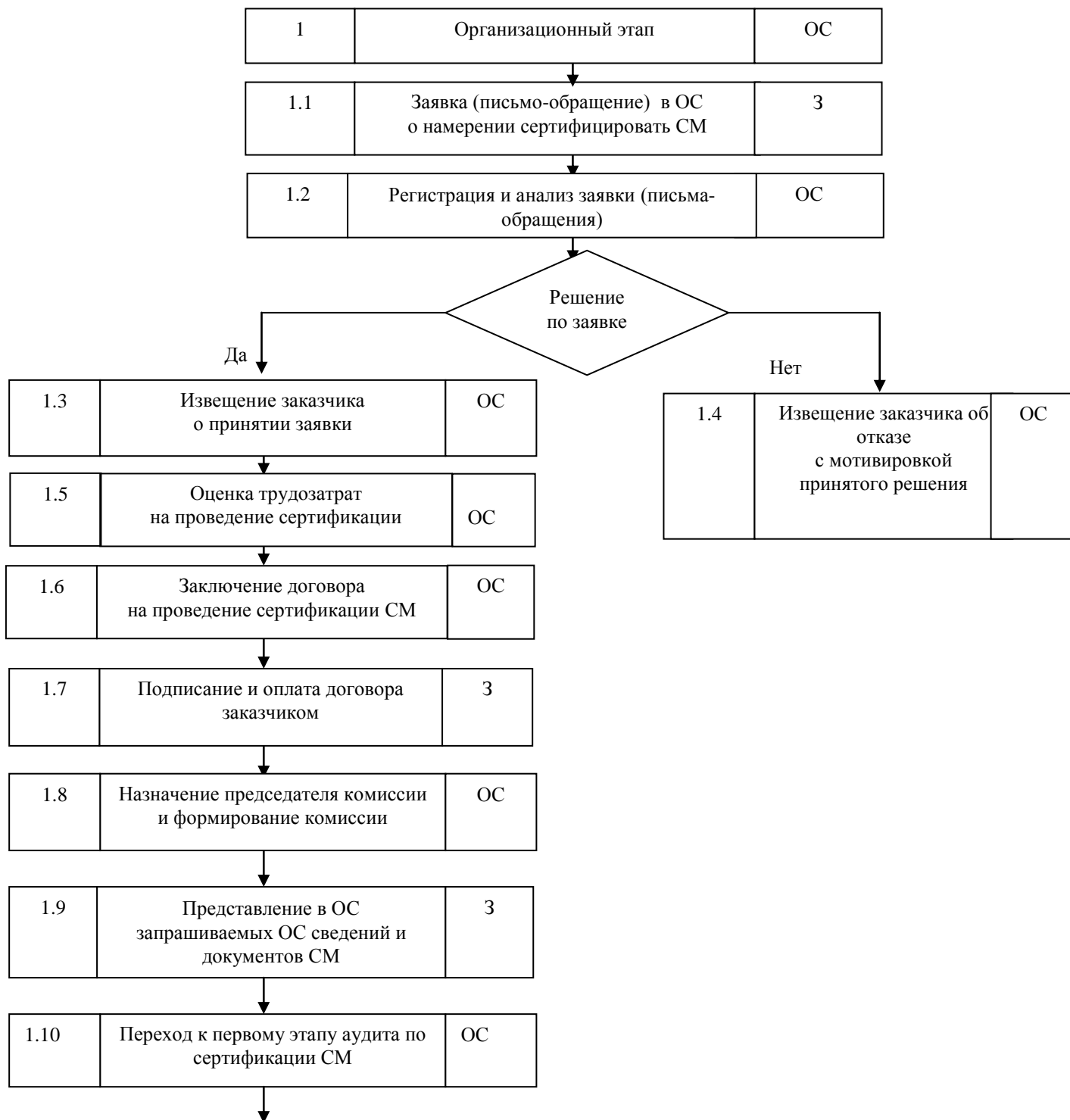


Рисунок Б.1 – Организационный этап работ

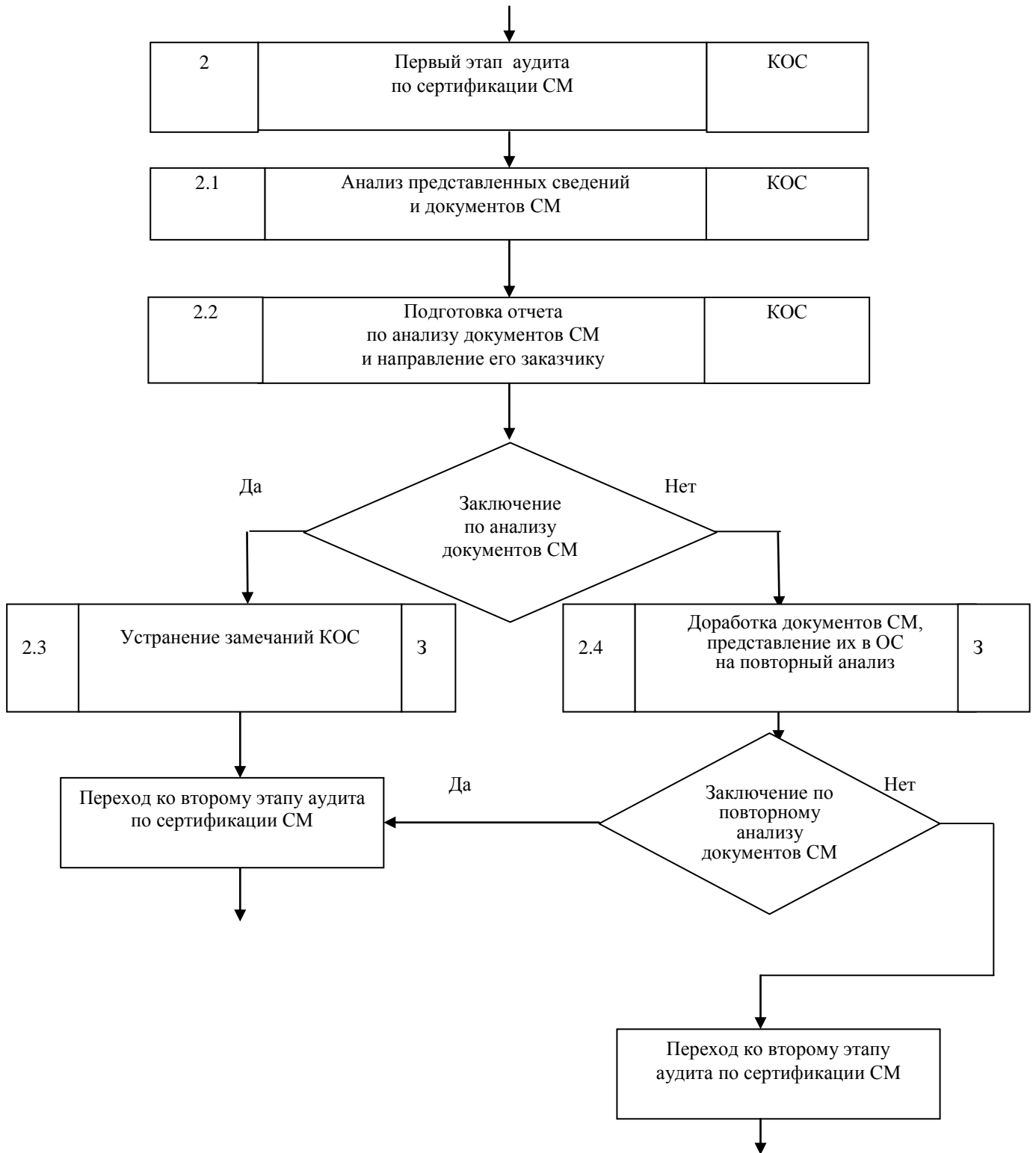


Рисунок Б.2 – Первый этап аудита по сертификации системы менеджмента



Рисунок Б.3 – Подготовка второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента

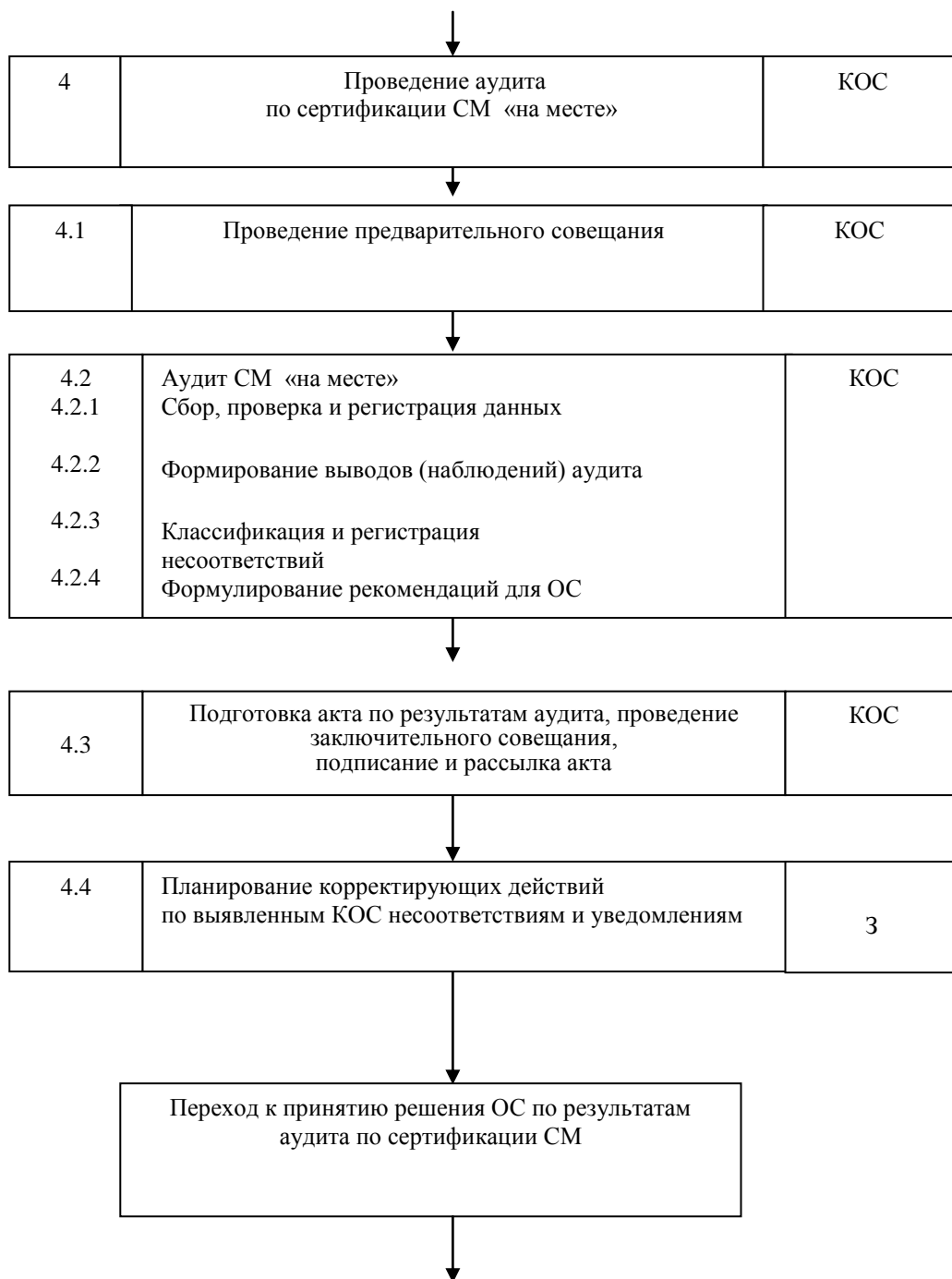


Рисунок Б.4 – Проведение второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента



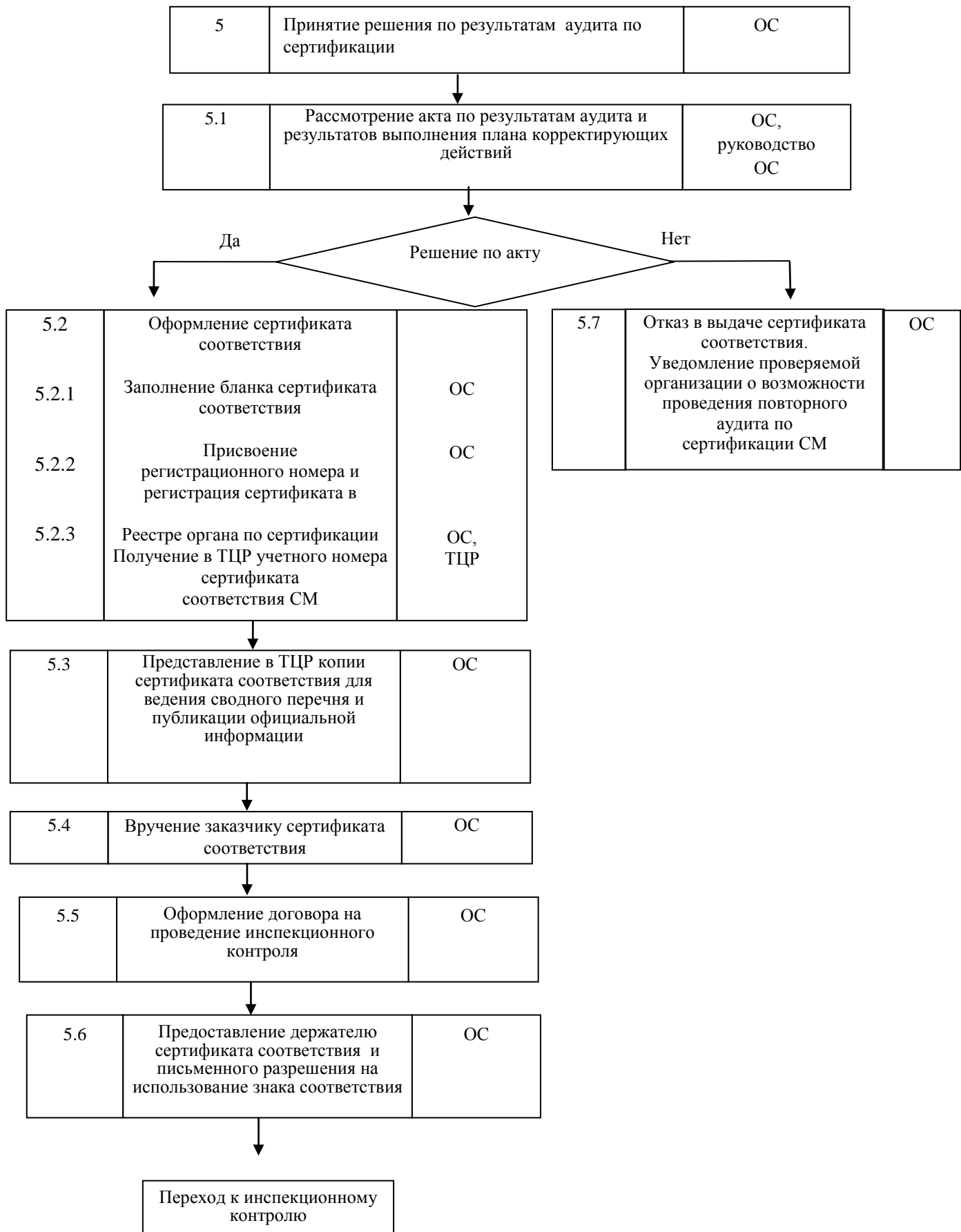


Рисунок Б.5 – Завершение сертификации, выдача и регистрация сертификата соответствия системы менеджмента качества

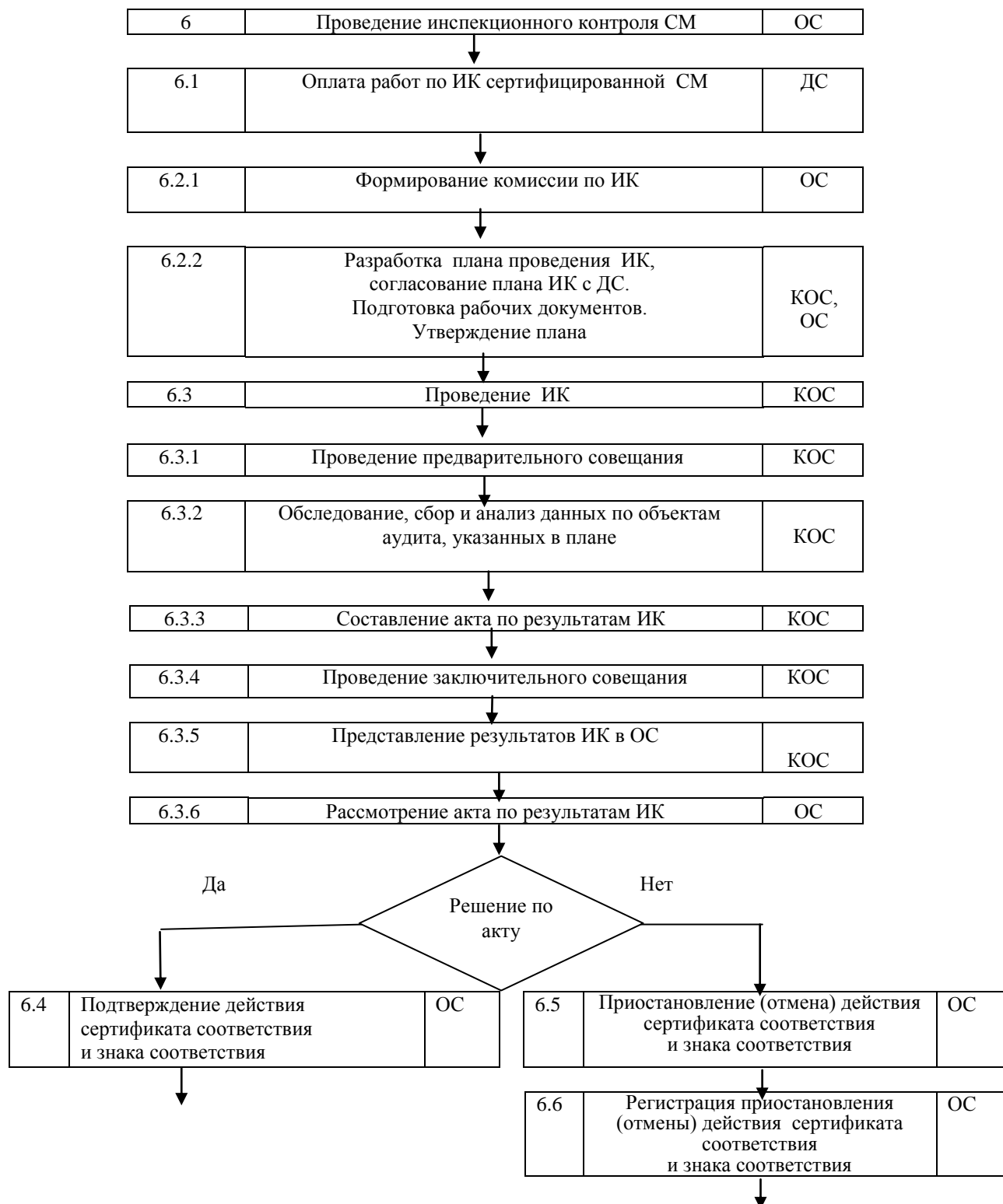


Рисунок Б.6 – Последовательность процедур инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента качества, лист 1



Рисунок Б.6, лист 2

Примечания к рисункам А.1 – А.6

1 Условные буквенные обозначения:

З – заказчик;

ДС – держатель сертификата;

ОС – орган по сертификации;

КОС – комиссия органа по сертификации;

СМ – система менеджмента;

ТЦР – Технический центр Регистра Системы;

ИК – инспекционный контроль.

2 Цифровые обозначения указывают порядок проведения работ.

**Приложение В**  
(Рекомендуемое)  
**Оценка трудозатрат на проведение сертификации**

**В.1 Трудозатраты аудита системы менеджмента при проведении аудита «на месте»<sup>5</sup>**

Число работников в организации	Аудит по сертификации ИСМ человеко-дни	Аудит по ресертификации ИСМ человеко-дни
1-15	2	2
16-30	4	2
31-60	5	3
61-100	6	4
101-250	8	5
251-500	10	7
501-1000	12	8
1001-2000	15	10
2001-4000	18	12
>4001	21	14

**Примечания**

1 Дни аудита «на месте» не включают в себя периоды предварительного аудита и/или анализа документов. Дни аудита могут быть увеличены в зависимости от факторов, приведенных ниже

2 Если смен более одной, расчет трудоемкости проводят отдельно по каждой смене.

3 Трудозатраты на проведение инспекционного контроля составляют не менее 60 % трудозатрат на аудит по сертификации системы менеджмента «на месте».

**В.2 Факторы, учитываемые при определении продолжительности аудита ИСМ**

**1. Введение**

Число человеко-дней, затраченных комиссией по сертификации на оценку, в основном определяется следующими переменными:

- а) Характером организации
- б) Степенью интеграции системы
- в) Степенью зрелости комиссии по сертификации
- г) Сложностью интегрированной системы менеджмента

При определении времени, необходимого для проведения проверок систем менеджмента необходимо учитывать характер проверяемой организации. Поэтому в каждом конкретном случае следующие факторы будут оказывать влияние на необходимое на проведение проверки время:

- Численность персонала организации
- Количество филиалов / число площадок организации
- Количество сертифицированных областей
- Количество рабочих смен / Постоянная ночная смена
- Сложность процессов (например, число различных процессов, необходимых для изготовления продукции / выполнения услуг)
- Экологический аспект ресурсов, процессов и продукции

<sup>5</sup> В таблице приведено минимальное число человеко-дней

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 37 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

- Сложность, риски и законодательные требования, связанные с продукцией/услугой, процессами их производства
- Риски для окрестностей (например, риск взрыва, выбросов вредных веществ)
- Риски, связанные с характером местности, в которой расположена организация (например, риск наводнений, высокие риски от соседствующих построек и т.д.)
- Требования к степени защищенности информации (например, конфиденциальность, неприкосновенность, наличие)
  - Компетентность группы экспертов
  - Результаты предыдущих проверок.

### 1.1 Степень интеграции системы

Аспекты, относящиеся к степени интеграции системы в организации:

- Уровень интеграции
- Предшествующее состояние и зрелость любой системы менеджмента, (существовала ли ранее сертифицированная система менеджмента качества и/или сертифицированная система управления окружающей средой и/или любая иная система?)

- Исторические аспекты
- Отношения с рынком

Различают три уровня интеграции системы.

**Незначительный уровень интеграции** имеет следующие характеристики:

- а) Отдельные системы создавались по отдельности
- б) Руководство отдельными системами осуществляется разными людьми
- в) Политика формулировалась разными системами по отдельности и эти документы не гармонизированы
- г) Различаются механизмы планирования
- д) Анализ со стороны руководства производился по отдельности
- е) Обзор правовых требований является не последовательным
- ж) Существуют разные подходы в рамках документации по системам.

Примечание : Если уровень интеграции организации определен как незначительный, то возможно проведение лишь комбинированного аудита (не интегрированного аудита, который подразумевает лишь незначительное сокращение продолжительности).

**Средний уровень интеграции** имеет следующие характеристики:

- а) Каждая из отдельных систем менеджмента внедрялась по отдельности
- б) Политики всех систем гармонизированы
- в) Системы менеджмента имеют разных представителей, но составляют единую систему
- г) Существует координатор
- д) Различные наборы документации
- е) Гармонизированный учет документации и отчетов
- ж) Механизмы планирования различны, однако анализ со стороны руководства

общий

з) Персонал знаком с ключевыми процессами всех систем.

**Высокий уровень интеграции** имеет следующие характеристики:

- а) Существуют обязательства по руководству интегрированной системой
- б) Единая гармонизированная политика для всех систем
- в) Процедуры планирования полностью гармонизированы
- г) Один системный координатор использует инструменты гармонизированной системы руководства
- д) Один набор документации
- е) Общий учет документации и отчетов
- ж) Существует гармонизированная система поддержания состояния соответствия правовым требованиям

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 38 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

з) Все сотрудникам хорошо известно об интеграции всех систем.

### **1.2. Три уровня квалифицированности комиссии по сертификации:**

**Базовый уровень квалифицированности** имеет следующие характеристики:

- а) Председатель комиссии имеет квалификацию эксперта не менее чем в двух системах менеджмента, включенным в аудит
- б) Эксперты имеют квалификацию по одной из систем менеджмента
- в) Члены комиссии по аудиту не имеют опыта в проведении интегрированных аудитов
- г) Для любой технологической области есть минимальное количество (один) экспертов или технических экспертов.

Примечание: В случае, если члены комиссии не обладают всеми необходимыми знаниями и навыками, необходимо участие приглашенных технических экспертов. Технические эксперты должны действовать под руководством председателя комиссии.

**Средний уровень квалифицированности** имеет следующие характеристики:

- а) Председатель комиссии имеет квалификацию эксперта не менее чем в двух системах менеджмента, включенным в аудит, прошел обучением (каждое как минимум два дня) по каждому дополнительному стандарту систем менеджмента, а также участвовал в проведении не менее двух полностью интегрированных и/или комбинированных аудитов (8 дней)
- б) Все эксперты имеют квалификацию не менее чем в двух системах менеджмента, включенных в аудит, и прошли как минимум однодневное обучение принципам остальных стандартов систем менеджмента
- в) Для любой технологической области есть минимальное количество (один) экспертов.

**Высокий уровень квалифицированности** имеет следующие характеристики:

- а) Председатель комиссии имеет квалификацию эксперта по стандартам всех систем менеджмента, включенных в аудит, а также имеет опыт участия в качестве председателя комиссии в более чем трёх полностью интегрированных и/или комбинированных аудитах (10 дней)
- б) Члены комиссии имеют опыт участия в более чем двух полностью интегрированных и/или комбинированных аудитах (8 дней)
- в) Комиссия по аудиту уже проводила как минимум один интегрированный аудит и у всех членов комиссии есть своя особая роль (законодательство, информационные технологии, технология и т.д.)
- г) Для любой технологической области есть минимальное количество (один) экспертов.

Требования к продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента с целью единообразного подхода органов по сертификации к применению ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 в части требований к установлению времени, необходимого для планирования, а также полного и результативного завершения аудита системы менеджмента заказчика изложены в ГОСТ Р 54318 «Порядок определения продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Общие требования».

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	39 45
---------------------	---------------------------	----------------------	----------

## Приложение Г (обязательное)

### Перечень документов и сведений для анализа документации ИСМ

- 1 Политика организации.
  - 2 Руководство по качеству СМ (ИСМ).
  - 3 Структурная схема проверяемой организации с указанием административных и инженерных служб, основных и вспомогательных подразделений (цехов, участков, производственных площадок).
  - 4 Структурная схема службы качества проверяемой организации (если она не включена в общую структурную схему организации).
  - 5 Перечень документов СМ (ИСМ).
  - 6 Документированные процедуры, требуемые стандартами на соответствующие СМ.
  - 7 Документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими в соответствии с действующим перечнем документов ИСМ (выборочно, по запросу органа по сертификации).
  - 8 Записи по результатам внутренних аудитов.
  - 9 Перечень основных потребителей продукции (отечественных и зарубежных).
  - 10 Перечень выпускаемой продукции, применительно к которой сертифицируется СМ с указанием нормативных документов (ГОСТ, ТУ и др.).
  - 11 Копии справок (отчетов) о качестве выпускаемой продукции (за 1-3 года), в том числе:
    - обобщенные сведения о качестве изготовления продукции по результатам приемочного контроля за год (по показателям, принятым в организации);
    - обобщенные сведения о дефектах продукции, выявленных у потребителей (по данным контрольно-надзорных органов, рекламаций и жалоб потребителей).
  - 12 Сведения о проверках продукции государственными контрольно-надзорными органами (за 1 -3 года).
  - 13 Сведения о подразделении (организации), проводящем приемосдаточные и периодические испытания продукции, в том числе сведения о его аккредитации.
  - 14 Сведения об основных поставщиках сырья, материалов, комплектующих.
  - 15 Специальные нормы и требования к экологическим свойствам продукции, технологических процессов, попутных и побочных продуктов производства, вторичных материалов (выборочно, по запросу органа по сертификации).
  - 16 Анкета вопросник ( по запросу органа по сертификации).
  - 17 Данные о производственном природоохранном контроле и его метрологическом обеспечении.
  - 18 Ситуационный план организации и карта-схема ее местоположения.
  - 19 Схема распределения материальных потоков на предприятии.
  - 20.Схема энергоснабжения организации.
  - 21 Копия экологического паспорта предприятия (при наличии), инвентаризационная ведомость источников выбросов, сбросов, отходов.
  - 22 Реестр экологических аспектов.
  - 23 Программа достижения экологических задач и целей.
  - 24 Реестр нормативно-правовой базы.
  - 25 Программа достижения целей в области охраны труда.
  - 26 Процедура по идентификации опасности, оценки риска и внедрения необходимых контрольных мер.
  - 27 Перечень наиболее существенных воздействий на условия и охрану труда.
  - 28 Документы, описывающие систему мониторинга применительно к управлению рисками.
  - 29 Порядок проведения корректирующих и предупреждающих действий.
  - 30 Сводный отчет по специальной оценке рабочих мест (выборочно, по запросу ОС ИСМ).
- Примечания:
1. Состав необходимых документов, включая записи, представляемых организацией в орган по сертификации, уточняют в каждом конкретном случае. Окончательно его определяет орган по сертификации.
  2. Орган по сертификации вправе затребовать от проверяемой организации дополнительные документы, включая записи, необходимые для анализа.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	40 45
---------------------	---------------------------	----------------------	----------

## Приложение Д (справочное)

### Сертификация организаций, имеющих многочисленные производственные площадки (филиалы)

#### 0. Введение

0.1 Цель настоящего приложения дать методические указания по оценке и, соответственно, сертификации системы менеджмента для организации со многими производственными площадками (филиалами). При этом обеспечивается, с одной стороны адекватное доверие к оценке соответствия системы менеджмента, с другой стороны, чтобы оценка была практичной и реализуемой по экономическим и функциональным соображениям.

0.2 Обычно оценка для сертификации и последующего инспекционного контроля должна проводиться на каждой производственной площадке (филиала) организации, которые подвергаются сертификации. Однако, когда производственная деятельность организации, являющаяся объектом сертификации выполняется подобным образом на различных производственных площадках, находящихся под контролем организации, орган по сертификации может предусмотреть соответствующие процедуры представительной выборки проверяемых производственных площадок при оценке соответствия и при инспекционном контроле.

0.3 Это не применимо к оценке организаций, имеющих многочисленные производственные площадки (филиалы), когда на них реализуется различная производственная деятельность и/или услуги, хотя при этом площадки и находятся в составе одной системы менеджмента. Условия, при которых органы по сертификации могут сократить, выполнение обычной оценки на каждой производственной площадке, определяются конкретными обстоятельствами.

0.4 Настоящее приложение применимо к органам по сертификации, которые используют выборку представителей при оценке и сертификации организаций с многочисленными производственными площадками. Тем, не менее, аккредитованный орган по сертификации может в исключительных случаях отклониться от этих критериев, при условии, что по ним возможно провести соответствующие уточнения. Эти уточнения должны при их оценке органом по сертификации продемонстрировать, что они дают возможность обеспечить постоянство уровня доверия.

0.5 По причине упрощения термин «организация» используется для обозначения компании или другой организации, имеющей систему менеджмента, подвергаемую сертификации.

#### 1 Определения

##### 1.1 Организация со многими производственными площадками (Multisite Organization)

1.1.1 Организацию со многими производственными площадками определяют как организацию, имеющую определенные централизованные функции (обычно, относимые к центральному офису) по планированию, контролю или управлению деятельностью и сетью локальных офисов или филиалов (производственных площадок), полностью или частично занятых одинаковой деятельностью.

1.1.2 Такая организация может не быть отдельным юридическим лицом, но все производственные площадки (филиалы) должны иметь узаконенную или договорную связь с центральным офисом организации и быть объектами общей системы менеджмента, которая создана и является объектом постоянного надзора со стороны центрального офиса. Это означает, что центральный офис имеет полное право на проведение корректирующих действий на любой из производственных площадок (филиалов) в рамках контракта между центральным офисом и производственными площадками (филиалами).



ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	41 45
---------------------	---------------------------	----------------------	----------

Примерами организации со многими производственными площадками могут быть:

1. организации, работающие в страховании;
2. производственные компании с сетью офисов (филиалов), занимающихся сбытом (настоящее приложение применимо к сети сбыта).
3. компании с многочисленными филиалами.

## **2 Критерии выборки организаций**

2.0.1 Продукция / услуги, выпускаемая на всех производственных площадках должна быть, в основном, одного вида и производиться с использованием одинаковых методов и процедур.

2.0.2 Система менеджмента организации должна управляться централизованно в рамках единого плана и быть объектом анализа со стороны центрального руководства. Все производственные площадки (включая центральную административную функцию) должны быть объектами программы внутреннего аудита организации и проверяться в соответствии с программой, предшествующей проверке со стороны органа по сертификации.

2.0.3 Центральный офис организации должен продемонстрировать систему менеджмента, соответствующую стандарту для оценки. Организация в целом также должна отвечать требованиям стандарта и соответствующих регламентов.

2.0.4 Организация должна продемонстрировать способность собирать анализировать данные (включая, но не ограничиваясь перечнем, приведенным ниже) со всех производственных площадок, включая центральный офис, и продемонстрировать свою ответственность и способность инициировать при необходимости организационные изменения:

- документация на систему и изменения в ней;
- анализ со стороны руководства;
- претензии;
- оценка корректирующих действий;
- планирование внутреннего аудита и оценка его результатов.

2.0.5 Не все организации, подпадающие под определение организации со многими производственными площадками, будут соответствовать критериям для выборки представителей.

2.0.6 В Органах по сертификации должны быть разработаны процедуры по ограничению выборки представителей, если отбор производственных площадок в качестве представителей не обеспечивает достаточного доверия к оценке результативности системы менеджмента. Такие ограничения орган по сертификации должен определить в отношении:

- области экономической деятельности или видов работ (например, основываясь на оценке риска или сложности, присущей данной области или виду деятельности);
- размера производственных площадок, выбранных для оценки организации;
- вариаций местной реализации системы менеджмента, таких как потребность частых обращений к использованию планов качества в рамках системы менеджмента, адресованных к различным видам деятельности или к различным системам контрактов или регламентов.

• использования временных производственных площадок, которые функционируют под управлением системы менеджмента организации.

## **3 Критерии выборки органа по сертификации**

3.0.1 Орган по сертификации должен дать организации информацию о критериях выборки до начала процесса оценки. Если какой - либо критерий не выполняется, работы прекращают. Необходимо проинформировать организацию, что орган по сертификации не будет продолжать работы, если при проведении оценки будут выявлены несоответствия в отношении этих критериев.

### **3.1 Анализ контракта**

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 42 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

3.1.1 Процедуры органа по сертификации должны гарантировать, что при начальном анализе контракта идентифицируется сложность и масштаб деятельности, охватываемой системой менеджмента и являющейся объектом сертификации, и любые различия между производственными площадками, как основы для проведения представительной выборки.

3.1.2 Орган по сертификации должен идентифицировать основную функцию организации, которая будет указана в контракте на проведение сертификации.

3.1.3 В каждом конкретном случае орган по сертификации должен проверить на каких производственных площадках организации производится в основном одинаковая продукция или услуги в рамках одинаковых процедур и методов. Только при положительных результатах проверки органом по сертификации того, что все производственные площадки, включенные в процедуру оценки организации, удовлетворяют этим критериям, к отдельным площадкам может быть применена процедура выборки.

3.1.4 Если все производственные площадки организации по производству услуг, где осуществляется деятельность, являющаяся объектом проводимой сертификации не готовы для одновременного прохождения процедур сертификации, организация должна проинформировать орган по сертификации о тех производственных площадках, которые можно включить в сертификат.

### **3.2 Оценка**

3.2.1 Орган по сертификации должен иметь документированные процедуры проведения оценки организации со многими производственными площадками (филиалами), которые позволяют удостовериться, что одна и та же система менеджмента охватывает деятельность на всех производственных площадках и все критерии, приведенные выше в разделе 2, выполнены.

3.2.2 Если в оценке / инспекционном контроле сети участвуют несколько аудиторских групп, то орган по сертификации должен определить единственного ведущего аудитора, на которого была бы возложена ответственность за взаимное согласование выводов всех аудиторских групп и получение общего акта.

### **3.3 Обращение с несоответствиями**

3.3.1 Если несоответствия обнаружены на одной производственной площадке (филиале), то при внутреннем аудите организации или аудите со стороны органа по сертификации должно быть определено, как это может отразиться на других производственных площадках (филиалах). Организация должна рассмотреть несоответствия, если они указывают на недостатки всей системы и применимы ко всем производственным площадкам. Если несоответствия относятся не ко всей системе, то корректирующие действия должны быть выполнены и в центральном офисе и на отдельных площадках. Если несоответствия относятся ко всей системе, то организация должна быть готова продемонстрировать выполнение корректирующих действий органу по сертификации и уточнить ограничения на последующие действия.

3.3.2 Орган по сертификации должен потребовать свидетельства проведения этих действий и увеличить размер выборки (количество представителей) пока не подтвердится, что управляемость восстановлена.

3.3.3 Если ко времени принятия решения любая производственная площадка (филиал) имеет несоответствие, орган по сертификации должен отказать всей сети площадок (филиалов) в завершении сертификации до выполнения необходимых корректирующих действий.

3.3.4 При наличии несоответствия на отдельной производственной площадке (филиале) не допускается исключать эту площадку из области аудита в процессе сертификации.

### **3.4 Сертификация**

3.4.1 Организации с несколькими производственными площадками (филиалами) выдают один сертификат с именем и адресом центрального офиса организации. Перечень

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 43 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

производственных площадок, на которые распространяется сертификация, должен быть указан в самом сертификате или в приложении к нему. Область сертификации должна четко указывать, что сертифицированная деятельность выполняется на совокупности (сети) производственных площадок (филиалов), приведенных в перечне. Если область сертификации производственных площадок касается только части области деятельности организации, то ее применимость ко всем производственным площадкам должна быть четко зафиксирована в сертификате или приложении к нему.

3.4.2 Дополнительный сертификат может быть выдан организации для каждой производственной площадки, входящей в область сертификации, при условии, что он относится к той же общей области сертификации и является юридическим лицом.

3.4.3 Если центральный офис или любая из производственных площадок не полностью выполнили необходимые критерии для сохранения сертификации (см. выше 3.2), орган по сертификации должен отозвать сертификат.

3.4.4 Для ведения перечня производственных площадок орган по сертификации должен предложить организации информировать его о закрытии какой-либо из производственных площадок. Отказ в предоставлении такой информации должен рассматриваться органом по сертификации как неправильное использование сертификата

3.4.5 По результатам инспекционного контроля или повторной оценки деятельности в существующий сертификат могут быть выделены дополнительные производственные площадки (филиалы).

Примечание - Временные производственные площадки, например строительные площадки, используемые организацией для выполнения отдельных работ, не считаются учитываемой частью для статуса организации со многими производственными площадками. Любая выборка представителей разного рода деятельности, выполняемой на таких площадках для целей подтверждения деятельности постоянного офиса, не может быть использована для выдачи сертификата на временные производственные площадки.

## **4 Критерии выборки представителей**

### **4.1 Методология**

4.1.1 Часть представителей отбирают с учетом критериев, перечисленных в 4.1.4, остальных назначают. Это обеспечивает выбор совокупности различных площадок без исключения случайного характера выборки представителей.

4.1.2 Не менее 25 % представителей должно быть выбрано случайным образом.

4.1.3 Учитывая критерии, перечисленные в п. 4.1.4, остальную часть выбирают с учетом того, что различие между площадками на период действия сертификата будет максимально возможным.

4.1.4 К критериям выборки производственных площадок, среди прочих, относят:

- a) результаты внутренних аудитов или предыдущих оценок при сертификации;
- b) записи, касающиеся претензий и других аспектов корректирующих и предупредительных действий;
- c) важные вариации размеров производственных площадок;
- d) вариации рабочих процедур;
- e) модификации со времени последней оценки при сертификации;
- f) разброс географического местоположения.

4.1.5 Не допускается проводить выборку до начала процесса оценки. Это может быть сделано после завершения оценки центрального офиса. В любом случае центральный офис должен быть информирован в короткое время, достаточное для подготовки аудита, о производственных площадках, являющихся частью выборки. Центральный офис должен быть исследован при каждом сертификационном аудите и не менее одного раза в год как часть инспекционного контроля.

### **4.2 Размер выборки**

4.2.1 В органе по сертификации должна быть разработана процедура для определения размера выборки при аудите производственных площадок как части оценки и сертификации

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист 44 Всего листов 45
---------------------	---------------------------	----------------------------

организации со многими производственными площадками (филиалами), при этом нужно учитывать все факторы, описанные в настоящем приложении.

4.2.2 Если применяемая органом по сертификации процедура дает меньший размер выборки по сравнению с выборкой, проводимой в соответствии с изложенными требованиями, орган по сертификации должен зарегистрировать причины такого отклонения и подтвердить, что выборка проведена в соответствии с утвержденной процедурой.

4.2.3 Ниже приведены рекомендации (на примере деятельности с риском от малого до среднего, с численностью работников на каждой производственной площадке менее 50).

Минимальное число производственных площадок, посещаемых при аудите:

**первоначальный аудит**- размер выборки должен быть равен квадратному корню из числа площадок, округленному до ближайшего большего целого числа;

**инспекционный контроль** - размер ежегодной выборки должен быть равен квадратному корню из числа производственных площадок с коэффициентом 0,6 ( $y = 0,6 \sqrt{x}$ ), с округлением результата до ближайшего большего целого числа.

**повторная оценка** - размер выборки должен быть равен принятому при начальной оценке. Тем не менее, когда система менеджмента качества подтверждает свою эффективность через три года, размер выборки должен быть снижен использованием коэффициента 0,8, (т.е.  $y = 0,8 \sqrt{x}$ ), с округлением результата до ближайшего большего целого числа.

4.2.4 В дополнение под посещение должен подпадать центральный офис.

4.2.5 Размер выборки должен быть увеличен, когда анализ риска деятельности, охватываемой системой менеджмента качества при ее сертификации, проведенный органом по сертификации указывает на наличие специфических обстоятельств в отношении таких факторов, как:

- а) размер производственных площадок и число работников;
- б) сложность деятельности и системы менеджмента качества;
- в) вариации методов работ;
- г) вариации выполняемых работ;
- д) зарегистрированные претензии и другие аспекты корректирующих и предупредительных действий;
- е) любые многонациональные аспекты;
- ж) результаты внутренних аудитов/

4.2.6 Если организация имеет иерархическую систему филиалов (например, головной (центральный) офис / национальные (размещаемые в различных странах) офисы / региональные офисы / локальные филиалы), то модель выборки для первоначального аудита, приведенную выше, применяют для каждого уровня иерархии.

Примеры:

1 головной офис (посещается на каждом аудите (первоначальный, инспекционный контроль, повторная оценка);

4 национальных офиса: выборка равна 2, не менее 1 - случайным образом;

27 региональных офисов: выборка равна 6, не менее 2 - случайным образом;

1700 локальных филиалов; выборка равна 42, не менее 11 - случайным образом.

### 4.3 Продолжительность оценки

4.3.1 Важным элементом оценки является время, затрачиваемое на аудит каждой отдельной производственной площадки. Орган по сертификации должен быть готов уточнить время, требуемое на оценку, исходя из общей политики распределения времени оценки.

4.3.2 Обычно число человеко-дней, приходящееся на площадку, должно согласовываться со значением трудозатрат.

4.3.3 Сокращение может быть сделано с учетом того, что статьи не относятся к локальным производственным площадкам, которые исследуются центральным офисом.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.7 Экземпляр №	Лист Всего листов	45 45
---------------------	---------------------------	----------------------	----------

4.3.4 Следует принять во внимание сложность выполняемой деятельности.

4.3.5 Для центрального офиса сокращение не допускается

4.3.6 Полное время, затрачиваемое на первоначальную оценку и инспекционный контроль (сумма затрат времени на каждую производственную площадку плюс центральный офис, не должно быть менее времени, которое может быть рассчитано в зависимости от сложности всех работ, если бы они выполнялись на одной производственной площадке, т.е. все работники компании работают на одной производственной площадке). В большинстве случаев это время будет значительно больше.

#### **4.4 Дополнительные производственные площадки**

4.4.1 При присоединении новой группы производственных площадок к ранее сертифицированной сети площадок каждая такая группа должна быть рассмотрена независимо от определения размера выборки. После включения новой группы в сертификат новые производственные площадки должны быть собраны все вместе для определения размера выборки для будущих аудитов при инспекционном контроле и повторных оценках.



