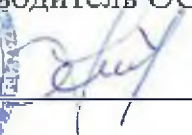


УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ИСО»,
руководитель ОС СМК ООО «ИСО»



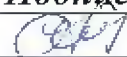
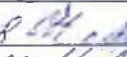
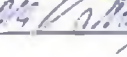
 В.В. Сорвин

Система менеджмента качества

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК 01.01.01-2021

Версия 9.0

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработал	Эксперт С.В. Силин	Сорвин В.В.		01.09.2021
Проверил	Зам. ген. директора ООО «ИСО»	Масленников А.А.		01.09.2021
Согласовал	Сп-ль по сертификации	Масленников А.А.		01.09.2021

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 2
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНО группой специалистов ООО «ИСО».
2. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ООО «ИСО» от «01» сентября 2021 г. № б/н.
3. Настоящее Руководство по качеству и другие документы системы менеджмента качества являются собственностью ООО «ИСО», передача сторонним организациям и/или лицам осуществляется только с разрешения генерального директора организации или представителя руководства по качеству.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 3
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	7
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ	8
4 ПРИНЦИПЫ	12
4.1 Общие положения	12
4.2 Беспристрастность	12
4.3 Компетентность	13
4.4 Ответственность	13
4.5 Открытость	14
4.6 Конфиденциальность	15
4.7 Реагирование на жалобы	15
4.8 Подход на основе рисков	16
5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ	17
5.1 Особенности, связанные с законодательством и договорами	17
5.2 Управление беспристрастностью	18
5.3 Обязательства и финансирование	21
6 ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ	22
6.1 Организационная структура и высшее руководство	22
6.2 Управление деятельностью по сертификации	23
7 ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ	25
7.1 Компетентность руководства и персонала	25
7.2 Персонал, участвующий в деятельности по сертификации	28
7.3 Привлечение внешних аудиторов и внешних технических экспертов	31
7.4 Кадровый учет	31
7.5 Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)	32
8 ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ	34
8.1 Информация, находящаяся в открытом доступе	34
8.2 Сертификационные документы	35
8.3 Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия	36
8.4 Конфиденциальность	37
8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками	39
9 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ	41
9.1 Действия перед сертификацией	41
9.2 Планирование аудита	42
9.3 Первоначальная сертификация	45
9.4 Проведение аудитов на местах	46
9.5 Решения о сертификации	49
9.6 Подтверждение сертификации	49
9.7 Апелляции	54
9.8 Жалобы	54
9.9 Записи о заявителях и заказчиках	56
9.4 Ресертификация	51
9.5 Специальные аудиты	52
9.6 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации	53
9.7 Апелляции	53
9.8 Жалобы	53
9.9 Записи о заявителях и заказчиках	55
10 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА	57
10.1 Общие положения	57

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 4
РК 01 01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

10.2 Руководство по системе менеджмента	59
10.3 Управление документами	61
10.4 Управление записями	62
10.5 Анализ со стороны руководства	63
10.6 Внутренние аудиты	67
10.7 Корректирующие действия	67
Приложение 1 Перечень документов системы менеджмента качества ОС	68
Приложение 2 Перечень используемых нормативных документов	70
Приложение 3 Политика в области качества	74
Приложение 4 Перечень процессов системы менеджмента качества ОС и критерии их результативности	76
Приложение 5 Схема взаимодействия процессов системы менеджмента качества ОС	80
Приложение 6 Матрица ответственности за процессы системы менеджмента качества ОС	81
Лист ознакомления	
Лист рассылки	

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 5
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Система менеджмента качества, описанная в настоящем Руководстве по качеству, разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента», критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»), распространяется на разработанную и внедренную в ООО «ИСО» систему менеджмента качества применительно к оказанию услуг по подтверждению соответствия аккредитованным в установленном Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» порядке органом по сертификации систем менеджмента. Система менеджмента качества органа по сертификации систем менеджмента ООО «ИСО» распространяется на все места осуществления деятельности в области аккредитации – место нахождения органа по сертификации (включая архив) и места аудита систем менеджмента заявителей услуг сертификации.

Система менеджмента качества, описанная в настоящем Руководстве по качеству, разработана в соответствии с п. 10.2 Варианта А «Общие требования к системам менеджмента» ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

1.2 Руководство по качеству является основным документом системы менеджмента качества ООО «ИСО», распространяющейся на деятельность персонала ООО «ИСО», оказывающих услуги по подтверждению соответствия систем менеджмента - органа по сертификации систем менеджмента, обязательно для применения указанным персоналом.

1.3 В Руководстве по качеству изложены:

- общие сведения об ООО «ИСО» и органе по сертификации систем менеджмента, включая организационную структуру;
- политика и цели ООО «ИСО» в области качества оказываемых услуг;
- краткое описание структуры документации, методологии и принципов построения и функционирования системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (утв. приказом Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»);
- описание порядка выполняемых процессов, со ссылками на документированные процедуры системы менеджмента качества (приложение 1 настоящего Руководства по качеству);
- распределение ответственности персонала.

1.4 Руководство по качеству предназначено для:

- описания общих требований к системе менеджмента качества ООО «ИСО» при оказании услуг по подтверждению соответствия;
- ознакомления всех заинтересованных сторон (лиц) с системой менеджмента качества ООО «ИСО»;
- информирование персонала о функционировании системы менеджмента качества;
- при проведении внутренних аудитов и, при необходимости, внешних аудитов.

1.5 Руководство по качеству выполняет функцию нормативно-справочного материала и является документированной основой при:

- разработке и совершенствовании документов системы менеджмента качества;
- внутренней проверке (аудите), оценке и совершенствовании деятельности органа по сертификации систем менеджмента;
- аккредитации органа по сертификации систем менеджмента и периодическом подтверждении его компетентности, государственном контроле за его деятельностью со стороны национального органа по аккредитации в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 6
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

системе аккредитации»;

– подтверждении компетентности, обучении (повышении квалификации) персонала.

1.6 Наименование и обозначение пунктов Руководства по качеству соответствуют наименованию и обозначению пунктов ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, в которых сформулированы требования к системе менеджмента качества органа по сертификации систем менеджмента.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 7
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве по качеству применены положения и использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 329 «Об утверждении Положения о составе сведений о результатах деятельности аккредитованных лиц, об изменениях состава их работников и о компетентности этих работников, об изменениях технической оснащенности, представляемых аккредитованными лицами в Федеральную службу по аккредитации, порядке и сроках представления аккредитованными лицами таких сведений в Федеральную службу по аккредитации»;
- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности для проведения аудитов и сертификации систем экологического менеджмента»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества»;
- ГОСТ Р 54318-2021 «Определение времени аудита системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, а также системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества»;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
- ГОСТ Р 12.0.008-2009 (ILO-OSH 2001) «Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)»;

Перечень используемых ООО «ИСО» нормативных документов представлен в приложении 2 настоящего Руководства по качеству.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 8
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 и другими нормативными документами, приведенными в разделе 2 и приложении 2 настоящего Руководства по качеству.

3.2 Термины и определения:

Аккредитация в национальной системе аккредитации – подтверждение национальным органом по аккредитации соответствия юридического лица или индивидуального предпринимателя критериям аккредитации, являющееся официальным свидетельством компетентности юридического лица или индивидуального предпринимателя осуществлять деятельность в определенной области аккредитации.

Аккредитованное лицо - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, получившие аккредитацию в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ.

Аудит - систематический и независимый процесс получения свидетельств аудита и их объективного оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудитор – лицо, проводящее аудит.

Аутсорсинг – организационное решение, передача стороннему подрядчику некоторых бизнес-функций или частей бизнес-процесса предприятия.

Беспристрастность (impartiality): Наличие объективности.

Примечания

1 Объективность означает, что конфликтов интересов не существует или они разрешены таким образом, что не оказывают отрицательного влияния на последующие действия органа по сертификации.

2 Другими терминами, которые могут быть полезны для передачи сути беспристрастности, являются «независимость», «отсутствие конфликта интересов», «отсутствие предвзятости», «отсутствие предубеждений», «нейтралитет», «справедливость», «непредубежденность», «объективность», «отстраненность», «уравновешенность».

Владелец схемы - частное лицо или организация, ответственная за разработку и поддержание в работоспособном состоянии конкретной схемы сертификации.

Примечание - владельцем схемы могут быть орган или группа органов по сертификации, орган государственной власти, отраслевое объединение, и другие субъекты.

Выводы (наблюдения) аудита - результат оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.

Держатель сертификата - организация, на чье имя выдан сертификат соответствия.

Заказчик (заявитель) – Организация, систему менеджмента которой проверяют с целью сертификации.

Значительное несоответствие - несоответствие, влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов.

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

Комиссия - один или несколько экспертов, проводящих аудит, и технические эксперты, привлекаемые при необходимости.

Компетентность - Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Консалтинг - участие органа по сертификации, его персонала и организаций, поддерживающих отношения с этим органом по сертификации в:

- проектировании, изготовлении, монтаже, техническом обслуживании или реализации сертифицированной продукции или подлежащей сертификации;
- проектировании, внедрении, осуществлении или поддержании в должном состоянии

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 9
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

сертифицированного процесса или подлежащего сертификации;

- проектировании, внедрении, оказании или поддержании в должном состоянии сертифицированной услуги или подлежащей сертификации.

Консультирование по системе менеджмента - участие в разработке, внедрении или поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента.

Критерии аккредитации - совокупность требований, которым должен удовлетворять заявитель и аккредитованное лицо при осуществлении деятельности в определенной области аккредитации.

Критерии аудита - совокупность политики, процедур или требований.

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.

Мониторинг – непрерывное наблюдение с элементами измерений с последующим анализом, оценкой и, возможно, прогнозом.

Наблюдатель: Лицо, сопровождающее аудиторскую группу, но не участвующее в аудите.

Национальный орган по аккредитации - федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять функции по аккредитации в национальной системе аккредитации в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ.

Несоответствие - невыполнение требования.

Незначительное несоответствие: Несоответствие, не влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов.

Область аккредитации - один или несколько видов экономической деятельности, в рамках которых аккредитована организация на право проведения работ по сертификации.

Область аудита - содержание и границы аудита.

Область применения системы менеджмента - совокупность видов продукции (услуг) и процессов их жизненного цикла, охватываемых системой менеджмента.

Область сертификации – описание продукции, процессов или услуг, проходящих сертификацию, применяемой схемы сертификации, стандартов и других нормативных документов, с указанием даты публикации, требованиям которых должны соответствовать продукция, процессы или услуги.

Общая продолжительность/трудоемкость аудита (audit time) - время, необходимое для планирования и результативного выполнения аудита системы менеджмента организации-заказчика.

Ответственность – положение, при котором лицо, выполняющее какую-либо работу, обязано дать полный отчет в своих действиях и принять на себя вину за все могущие возникнуть последствия в исходе порученного дела, в выполнении каких-либо обязанностей, обязательств.

Оценивание - сочетание функций выбора и определения деятельности по оценке соответствия.

План аудита - описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

Проверяемая организация - организация, подвергающаяся аудиту.

Программа аудита - совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Продолжительность сертификационных аудитов системы менеджмента - часть времени от общей продолжительности/трудоемкости аудита, необходимого на проведение мероприятий аудита, начиная с вводного совещания и заканчивая заключительным совещанием.

Примечание — Обычно мероприятия аудита включают в себя:

- проведение вводного совещания;
- выполнение анализа документации по ходу аудита;
- обмен информацией в ходе аудита;
- закрепление за сопровождающими и наблюдателями соответствующих функций и обязанностей;

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 10
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

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

Продукция – выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем.

Примечания:

1.Производство продукции достигается без какого-либо необходимого взаимодействия между поставщиком и потребителем, но может часто включать этот элемент услуги при поставке продукции потребителю.

2.Превалирующий элемент продукции – то, что она, как правило, является материальной.

3.Техническое средство является материальным, и его количество выражается исчисляемой характеристикой (например шины). Перерабатываемые материалы являются материальными, и их количество выражается непрерывной характеристикой (например, топливо и безалкогольные напитки). Технические средства и перерабатываемые материалы часто называют товарами. Программное средство состоит из информации независимо от носителя (например, компьютерная программа, мобильное приложение для телефона, инструкция по эксплуатации, словарь, музыкальные композиции с авторским правом, водительское удостоверение).

Процесс - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Пример - сварочные процессы; термическая обработка; производственные (например, обеспечение функционирования или выпуск продукции с заданными допусками); производство пищевых продуктов; выращивание растений.

Свидетельства аудита - записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита и могут быть проверены.

Сертификационный аудит: Аудит, выполняемый проверяющей организацией, независимой от заказчика или заинтересованных сторон, с целью сертификации системы менеджмента заказчика.

Сертифицированный заказчик: Организация, система менеджмента которой была сертифицирована.

Сертификационное требование - заданное требование к продукции (услуге, процессу), которое должно быть выполнено заказчиком для прохождения или поддержания сертификации.

Система менеджмента - система управления ресурсами (человеческими, финансовыми, техническими и пр.) для достижения предопределённых целей.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие - выполнение требования.

Сопровождающий - лицо, назначенное заказчиком для содействия аудиторской группе.

Субподрядчик – физическое или юридическое лицо, привлеченное подрядчиком к исполнению договора подряда.

Схема сертификации - система оценки соответствия, относящаяся к системам менеджмента, применительно к которым установлены одинаковые требования, правила и процедуры.

Примечание 1 - понятие «система сертификации» означает «систему оценки соответствия».

Примечание 2 - в схеме сертификации оговариваются правила, процедуры и административные аспекты осуществления сертификации продукции, процессов и услуг.

Техническая область - Область, характеризующая общностью процессов, относящихся к конкретному типу системы менеджмента и ее предполагаемым результатам.

Технический эксперт - Лицо, предоставляющее аудиторской группе свои знания или опыт по специальному вопросу.

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

Требование к продукции (услуге, процессу) - требование, относящееся непосредственно к продукции (услуге, процессу) и устанавливаемое в стандартах или других нормативных документах, определяемых схемой сертификации.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 11
РК 01 01 01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Примечание - требования к продукции (услуге, процессу) могут устанавливаться в таких нормативных документах, как регламенты, стандарты и технические условия.

Уведомление - свидетельства аудита, не носящее характер несоответствия и фиксируемое с целью предотвращения возможного несоответствия.

Услуга - результат, по крайней мере, одного вида деятельности (обязательно осуществляемого во взаимодействии поставщика с потребителем), который, как правило, носит нематериальный характер.

Примечание 1 - предоставление услуги может включать:

- деятельность, осуществляемую на материальной продукции потребителя (например, подлежащий ремонту автомобиль);
- деятельность, осуществляемую на нематериальной продукции потребителя (например, выписка справки о доходах для подготовки налоговой декларации);
- поставка нематериальной продукции (например, предоставление информации);
- создание благоприятных условий для клиентов (например, в гостиницах и ресторанах).

Эксперт по сертификации (эксперт-аудитор) (ГОСТ Р 56040-2014, ГОСТ Р 56041-2014) - физическое лицо, внесенное в соответствующий реестр, обладающее специальными знаниями в определенной области и привлекаемое органами по сертификации для проведения работ по подтверждению соответствия продукции, услуг, процессов установленным требованиям.

3.3 Сокращения:

СМК	-	система менеджмента качества,
ИСМ	-	интегрированная система менеджмента,
РК	-	Руководство по качеству,
ПРК	-	представитель руководства по качеству (менеджер по качеству),
ДП	-	документированная процедура,
РИ	-	рабочая инструкция,
ПП	-	положение о подразделении,
ДИ (ФИ)	-	должностные (функциональные) инструкции,
ОС	-	орган по сертификации систем менеджмента,
НД	-	нормативные документы.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 12
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

4 ПРИНЦИПЫ

4.1 Общие положения

4.1.1 Цель сертификации заключается в обеспечении доверия всех сторон к тому, что система менеджмента удовлетворяет установленным требованиям. Ценность сертификации заключается в уровне доверия общественности, которое было установлено посредством беспристрастной и компетентной оценки третьей стороной (заказчики ОС; потребители предприятий и организаций, системы менеджмента которых были сертифицированы; контролирующие, надзорные органы; общественные и неправительственные организации и объединения и пр.).

4.1.2 Принципы, обеспечивающие доверие, включают:

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

4.2 Беспристрастность

4.2.1 ООО «ИСО» выступает в качестве независимого ОС, является третьей стороной для производителей (разработчиков) и потребителей продукции (услуг), исключает в своей деятельности возможность оказания на него административного, коммерческого, финансового и иного давления, которые могли бы повлиять на качество осуществляемой ОС деятельности и объективность результатов подтверждения соответствия.

Гарантией независимости ОС являются:

- юридическая и финансовая самостоятельность;
- ответственность руководства ОС и исполнителей за результаты выполненных работ;
- компетентность персонала ОС;
- юридическая ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.2 Раскрытие информации о существовании аффилированных лиц ООО «ИСО» в соответствии с антимонопольным законодательством Российской Федерации, которыми являются его учредители (участники), а также исполнительный орган юридического лица (генеральный директор), осуществляется посредством предоставления в установленном порядке выписки из ЕГРЮЛ, содержащую указанную информацию.

4.2.3 Высшее руководство ООО «ИСО» принимает на себя обязательства по обеспечению беспристрастности при проведении ОС работ по подтверждению соответствия и заявляет в Политике в области качества (приложение 3 настоящего РК) о соблюдении беспристрастности при проведении указанных работ, учете рисков и управлении конфликтами интересов при проведении работ по подтверждению соответствия, гарантиях объективности своих действий.

4.2.4 Для достижения беспристрастности в ОС разработаны механизмы обеспечения и процедуры по её управлению, разработаны и реализуются меры предотвращения и разрешения конфликта интересов, идентифицированы риски, касающиеся соблюдения беспристрастности при осуществлении работ по подтверждению соответствия, разработаны и применяются мероприятия по устранению и минимизации указанных рисков (п. 5.2 настоящего РК).

4.2.5 При ООО «ИСО» создан и функционирует координационно-совещательный орган функциями которого является обеспечение беспристрастности, независимости и объективности при проведении работ по подтверждению соответствия – Совет по обеспечению беспристрастности (п. 6.2 настоящего РК, ПП 03.01.01 «Положение об ОС», ПП 03.01.02

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 13
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

«Положение о Совете по обеспечении беспристрастности»).

4.2.6 Во исполнение требований п. 4.4 настоящего РК в должностных и функциональных инструкциях персонала ОС установлены требования к работникам ОС о необходимости уведомления ОС о прежних и существующих связях с проектировщиками, разработчиками, изготовителями, продавцами, операторами продукции (работ, услуг), подлежащих подтверждению соответствия, иных обстоятельствах, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, и процедуры проверки причастности конкретных специалистов ОС к указанной неприемлемой критериями аккредитации деятельности (п. 5.2 настоящего РК).

4.3 Компетентность

4.3.1 Требованиями нормативных документов в области стандартизации и требованиями критериев аккредитации регламентируются критерии компетентности персонала ОС в области подтверждения соответствия, определенные в соответствующих трудовых договорах (соглашениях), должностных и функциональных инструкциях, ПП 03.01.01 «Положение об ОС», п. 7.1 настоящего РК, ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту».

4.3.2 Эксперты в области подтверждения соответствия систем менеджмента должны соответствовать требованиям критериев аккредитации, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности для проведения аудитов и сертификации систем экологического менеджмента», ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества».

4.3.3 Компетентность персонала ОС подтверждается документами о квалификации, профессиональной подготовке и опыте работы, которые хранятся в личных делах сотрудников специалистом по сертификации, ответственным за кадровое делопроизводство в ООО «ИСО» в соответствии с приказом по организации.

4.3.4 Оценка компетентности экспертов в области подтверждения соответствия, технических экспертов проводится руководством организации и ОС в соответствии с п. 7.1 настоящего РК, ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту».

4.3.5 Ответственность за обеспечение ОС персоналом и поддержание необходимого уровня компетентности персонала ОС несет руководство организации и ОС.

4.3.6 Подбор состава комиссии для проведения работ по сертификации систем менеджмента заказчиков осуществляется руководством ОС в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента».

4.4 Ответственность

4.4.1 Ответственность за соответствие требованиям к сертификации несет заявитель сертификации.

4.4.2 ОС несет ответственность в соответствии с п. 5.1, п. 5.3 настоящего РК, в т.ч. за:

- проведение работ по сертификации систем менеджмента в соответствии с заключенным с заказчиком договором;
- соблюдение порядка и правил сертификации, установленных в нормативных документах;
- обеспечение проведения сертификации систем менеджмента в рамках своей области аккредитации;
- решения по сертификации в пределах, соответствующих его области аккредитации;
- оценку достаточности объективных свидетельств, являющихся основанием для принятия

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 14
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

решения о сертификации;

- полноту и правильность исполнения своих функций и обязанностей, установленных в ПП 03.01.01 «Положение об ОС»;
- достоверность и объективность результатов сертификации систем менеджмента;
- решения о выдаче, подтверждении, приостановлении сертификата, расширении, сужении области сертификации и отмене действия сертификатов соответствия систем менеджмента;
- работу, выполненную при сертификации систем менеджмента экспертами и техническими экспертами ОС;
- конфиденциальность информации, получаемой в ходе работ по сертификации.

4.5 Открытость

4.5.1 В ОС в Политике в области качества (приложение 3 настоящего РК) задекларировано обеспечение недискриминационного доступа заявителей к услугам по подтверждению соответствия, оказываемым ОС в соответствии с утвержденной областью аккредитации.

Для обеспечения указанного доступа заявителей к услугам по подтверждению соответствия в ОС применяются следующие правила:

- услуги ОС доступны всем заявителям, деятельность которых подпадает под область аккредитации ОС;
- финансовые и другие условия оговариваются в договоре (контракте) на проведение работ;
- доступ заявителя к услугам по подтверждению соответствия не зависит от размера предприятия, его организационно-правовой формы или членства в какой-либо ассоциации, его местонахождения и пр., а проведение работ по подтверждению соответствия не зависит от количества уже выданных документов о подтверждении соответствия заявителю;
- Политика в области качества, а также документы СМК ОС регламентируют основные требования и порядки работ в ОС, в том числе при взаимодействии с заявителем и его доступу к услугам по подтверждению соответствия;
- работы по подтверждению соответствия системы менеджмента заявителя осуществляются в соответствии с требованиями, установленными в нормативных документах (стандартах, правилах и пр.) в области систем менеджмента;
- требования, оценка и решение в отношении подтверждения соответствия системы менеджмента ОС ограничиваются вопросами, которые относятся к конкретной рассматриваемой при подтверждении соответствия области сертификации.

4.5.2 ОС посредством размещения информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 8.1 настоящего РК), заключения договоров на проведение работ по подтверждению соответствия и инспекционному контролю (п. 5.1.2 настоящего РК), информационных писем, ответов на официальные запросы, а также проведения разъяснительных бесед, обеспечивает, обновляет и снабжает заявителей и заинтересованные стороны:

- исчерпывающей информацией об аккредитованном лице – ООО «ИСО»;
- подробным описанием работ по подтверждению соответствия всех этапов проведения работ в соответствии с установленными требованиями, включая подачу заявки, экспертизу документов, сертификационные и надзорные (инспекционный контроль) аудиты, процессы выдачи, подтверждения, приостановления, отмены действия сертификата соответствия, расширения, сужении области сертификации;
- нормативными требованиями в области подтверждения соответствия;
- информацией о партнерах, с которыми ОС осуществляет взаимодействие и, при необходимости, заявителях ОС;
- информацией о компетентности персонала ОС (экспертов (аудиторов));
- информацией о стоимости работ по подтверждению соответствия, методикой расчета стоимости работ по сертификации и инспекционному контролю систем менеджмента;

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 15
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- описанием прав и обязанностей заявителей, связанных с осуществлением подтверждения соответствия;

- информацией о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций;

- информация обо всех случаях утери бланков сертификатов соответствия с указанием их номеров и обстоятельств утери.

Информация о статусе сертификации (выдачи, подтверждения, приостановления сертификата, расширения, сужении области сертификации или отмены сертификата) является общедоступной и предоставляется любым заинтересованным лицам по запросу, в том числе по телефону.

4.5.3 Доступ к информации по проведению работ по сертификации сторонних организаций ограничивается конфиденциальностью информации (п. 4.6, п. 8.5 настоящего РК) и предоставляется по письменному запросу, в случае предоставления данных, не раскрывающих конфиденциальную информацию или случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в т.ч. информация о проведенных работах по сертификации может быть предоставлена заинтересованным сторонам в ответ на жалобы (п. 4.7, п. 9.7, п. 9.8 настоящего РК).

4.6 Конфиденциальность

4.6.1 Преимущественный доступ сотрудников ОС к информации, требуемой ОС для адекватной оценки соответствия систем менеджмента заявителя установленным требованиям, обеспечивается обязательствами ОС и сотрудников ОС, участвующих в работах, по обеспечению конфиденциальности указанной информации.

Указанные обязательства регламентируются условиями заключаемых с заявителем договоров на проведение работ по сертификации систем менеджмента (инспекционному контролю), установлением персональной ответственности персонала ОС, ограничением доступа посторонних лиц к записям по сертификации.

4.6.2 Требования, условия и мероприятия по обеспечению в ОС конфиденциальности информации приведены в п. 8.5 настоящего РК.

4.7 Реагирование на жалобы

4.7.1 ОС в соответствии с требованиями п. 9.7, п. 9.8 настоящего РК, ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями», ПП 03.01.03 «Положение о Комиссии по апелляциям» обеспечивает управление жалобами, претензиями, апелляциями, поступающими в ОС в ходе проведения работ по подтверждению соответствия и по результатам их проведения от заявителя и заинтересованных сторон, полагающихся на результаты сертификации заявителя.

4.7.2 Информация о процедурах рассмотрения жалоб, претензий и апелляций размещена на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п. 8.1 настоящего РК) и доступна заинтересованным сторонам.

Открытость указанной информации способствует оправданию ожиданий заинтересованных сторон в том, что их обращение в ОС будет рассмотрено и уверенности в том, что в случае признания их обращения обоснованным, изложенные требования будут соответствующим образом учтены, и ОС приложит надлежащие усилия для разрешения разногласий и удовлетворения их требований.

4.7.3 ОС обеспечивает ведение записей всех жалоб, претензий, апелляций, доведение жалоб до сведения заявителя, если они касаются выполнения сертификационных требований, своевременное их рассмотрение (расследование) и принятие квалифицированного, обоснованного решения по результатам рассмотрения (расследования), документирование и доведение такого решения до заинтересованных сторон, документирование и принятие соответствующих мер в отношении таких жалоб, претензий, апелляций, если они признаны ОС обоснованными, по устранению недостатков, которые влияют на соответствие сертификационным требованиям.

Своевременное и результативное реагирование на обращения заинтересованных сторон является важным средством защиты ОС, заявителей и пользователей сертификации от ошибок,

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 16
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

упущений или ненадлежащего поведения участников сертификации, обеспечивает доверие к деятельности по сертификации, способствует предотвращению и разрешению конфликта интересов и устранению или минимизации рисков, связанных с деятельностью по подтверждению соответствия, что в целом характеризует ОС, как заслуживающий доверия и беспристрастный (п. 4.2, п. 5.2 настоящего РК).

4.7.4 ОС при обращении с жалобами, претензиями, апелляциями обеспечивает в соответствии с п. 4.6, п. 8.5 настоящего РК требуемый баланс между принципами открытости (п. 4.5 настоящего РК) и конфиденциальности, необходимые для демонстрации полноты и достоверности всем пользователям и участникам сертификации. Данный подход позволяет ОС удовлетворять ожидания всех заинтересованных в рассмотрении жалобы, претензии, апелляции сторон, без ущерба интересам заявителя сертификации.

4.8 Подход на основе рисков

ОС ООО «ИСО» учитывает риски, связанные с проведением компетентной, непротиворечивой и беспристрастной сертификации. Риски могут быть, в частности, связаны с:

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

Оценка рисков осуществляется в соответствии с п. 5.2 настоящего РК.

5 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

5.1 Особенности, связанные с законодательством и договорами

5.1.1 Юридическая ответственность

Правовую (юридическую) ответственность за соблюдение законодательства РФ и действия в области подтверждения соответствия несет ООО «ИСО», частью которого является ОС.

ООО «ИСО» является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, расчетный счет в банке, печать, штамп, бланки.

Юридическая ответственность аккредитованного лица регламентируется Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ (ред. от 23.06.2014) «О техническом регулировании» (статья 41), Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014 г.), договором о проведении работ по сертификации.

ООО «ИСО», во исполнение требования Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 23.06.2014) «О техническом регулировании» (статья 3), не является проектировщиком, изготовителем, установщиком, продавцом, оператором или потребителем продукции (работ, услуг), подлежащих подтверждению соответствия в соответствии с областью аккредитации ОС; не предлагает или предоставляет консультационные услуги заявителям на проведение работ по подтверждению соответствия; не предлагает или предоставляет консультационные услуги по системам менеджмента или услуги по проведению внутренних проверок заявителям на проведение работ по подтверждению соответствия.

Не осуществление указанной деятельности ООО «ИСО» регламентируется уставом организации и подтверждается выпиской из ЕГРЮЛ в части видов деятельности организации.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 17
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

5.1.2 Договор на сертификацию

5.1.2.1 Для проведения работ по подтверждению соответствия ООО «ИСО» в соответствии с ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями» заключает с заявителями договоры на оказание услуг, которые имеют юридическую силу с момента подписания их обеими сторонами.

Ответственность и обязательства сторон регламентируется условиями указанных договоров и обеспечиваются законодательством Российской Федерации.

5.1.2.2 Договор на оказание услуг по подтверждению соответствия требует от заявителя соблюдения следующих условий:

- постоянного выполнения сертификационных требований (п. 3.2 настоящего РК), включая внесение соответствующих изменений, сообщаемых ОС (п. 8.6 настоящего РК);
- соответствия сертифицированной системы менеджмента установленным требованиям к процессу (п. 3.2 настоящего РК);
- принятия необходимых мер для подтверждения соответствия (оценивания) (п. 3.2 настоящего РК) и инспекционного контроля (надзора), включая предоставление возможности для изучения документации и записей, а также доступа к оборудованию, местам, зонам, персоналу и субподрядчикам заявителя; рассмотрения жалоб; участия наблюдателей при необходимости;
- выступления с заявлениями, касающимися сертификации, исключительно в рамках области сертификации (п. 3.2 настоящего РК);
- использования сертификации таким образом, чтобы не нанести ущерб репутации ОС, и отказа от каких-либо заявлений, касающихся сертификации, которые могут рассматриваться как непозволительные и вводящие в заблуждение;
- приостановки или отмены сертификации, прекращения использования всех средств рекламного характера, ссылающихся на сертификацию, и принятия мер согласно требованиям системы сертификации (п. 3.2 настоящего РК «схема сертификации») (например, возвращения сертификационных документов) и любых других необходимых мер;
- предоставления заявителем другим лицам копий документов по подтверждению соответствия, воспроизведенных во всей полноте или как это оговорено требованиями системы сертификации (п. 3.2 настоящего РК «схема сертификации»);
- выполнения требований ОС или осуществления действий, предписанных системой сертификации (п. 3.2 настоящего РК «схема сертификации») при ссылках на сертификацию системы менеджмента в средствах массовой информации, таких как документы, брошюры или материалы рекламного характера;
- выполнения любых требований, устанавливаемых системой сертификации (п. 3.2 настоящего РК «схема сертификации») в отношении использования знаков соответствия или содержащихся в информации по продукции (услуге, процессу);
- ведения записей всех жалоб, доведенных до сведения заявителя и касающихся выполнения сертификационных требований, и предоставления их ОС по его запросу (что может быть оговорено в системе сертификации (п. 3.2 настоящего РК «схема сертификации»)): принятие соответствующих мер в отношении таких жалоб и любых недостатков, обнаруженных в деятельности сертифицированного заявителя, которые влияют на соответствие сертификационным требованиям; документирование предпринятых действий;
- незамедлительного информирования ОС об изменениях, которые могут повлиять на выполнение сертификационных требований (правовой, коммерческий, организационный статус или право собственности; организационная структура и руководство; модификации продукции или производственного процесса; адрес для связи и места проведения работ; основные изменения в системе менеджмента качества).

5.1.2.3 Требования к договорам подряда (иное), заключаемым ООО «ИСО» при привлечении сторонних организаций или отдельного внештатного персонала к работам ОС по подтверждению соответствия заявителя, и условия привлечения внешних ресурсов (аутсорсинга) к указанным работам приведены в п. 7.2, п. 7.3 настоящего РК.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 18
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

5.1.3 Ответственность за решения о сертификации

Руководство и персонал ОС несет ответственность за принятые решения в соответствии с п. 5.1.1, п. 5.1.2, п. 5.3, п. 6.1, п. 9 настоящего РК, ПП 03.01.01 «Положение об ОС», должностными и функциональными инструкциями.

Решения по сертификации принимает руководитель ОС или его заместитель, при условии не участия в аудите системы менеджмента данного заявителя (п. 9 настоящего РК).

5.2 Управление беспристрастностью

5.2.1 При проведении работ по подтверждению соответствия основными задачами по обеспечению беспристрастности для персонала ОС являются:

- объективное и непредвзятое выполнение действий по оценке соответствия (выполняется персоналом ОС – исполнителями работ и специалистами, принимающими участие в процедуре);

- идентификация имеющихся и потенциальных конфликтов интересов (рисков) и управление ими (выполняется руководителем ОС (заместителем руководителя ОС) при определении исполнителя работ (формировании комиссии) в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента» и на основании уведомления руководства ОС работниками ОС о прежних и существующих связях с проектировщиками, разработчиками, изготовителями, продавцами, операторами продукции (работ, услуг), подлежащих подтверждению соответствия, иных обстоятельствах, которые могут привести к возникновению конфликта интересов (в соответствии с требованиями п. 4.2.6 настоящего РК), при оценке рисков, связанных с разработкой, внедрением, мониторингом и анализом программы аудита в соответствии с РИ 03.01.02 «Управление программой аудита»);

- независимость ОС и персонала ОС, принимающих участие в работах по подтверждению соответствия от заявителя и/или другой организации (лица), заинтересованных в результатах подтверждения соответствия (оценивается руководителем ОС (заместителем руководителя ОС) при принятии решения по заявке на подтверждение соответствия и определении исполнителя работ в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента»);

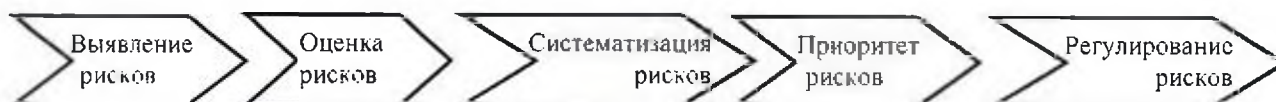
- принятие ответственности и обязательств, связанных с выполнением работ по подтверждению соответствия, и принятие соответствующих решений (весь персонал ОС до проведения работ по подтверждению соответствия должен быть ознакомлен в установленном порядке с ДИ (ФИ), документами системы менеджмента качества ООО «ИСО», устанавливающими обязанности, права и ответственность, в том числе за обеспечение беспристрастности в соответствии с п. 4.4, п. 5.1, п. 5.3, п. 7 настоящего РК).

5.2.2 При разработке планов развития, разработке процессов СМК руководство организации учитывает риски, связанные с реализацией услуг по подтверждению соответствия.

Управление рисками является неотъемлемой частью системы менеджмента организации и предусматривает активное участие сотрудников организации в процессе выявления и оценки рисков, постоянное исследование потенциальных угроз и возможностей, использование информации о рисках при принятии управленческих решений.

Управление рисками направлено на повышение надежности достижения запланированных результатов, содействие устойчивому развитию, повышению эффективности распределения ресурсов, повышению привлекательности организации.

Схема управления рисками



Понимание руководством организации и ОС внутренних и внешних причин, побудительных

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 19
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

причин перемен в организации, достигается различными методами:

- наблюдение;
- анализ информации, отчетов о функционировании различных процессов СМК.

Чтобы определить точку своего развития в новой (изменившейся) ситуации, руководство организации определяет:

- внешние обстоятельства, вызвавшие кризис (изменение);
- процессы, поддающиеся/не поддающиеся влиянию;
- внутренние процессы, сопровождающие кризисные явления (изменения);
- уровень компетенции сотрудников организации;
- антикризисные резервы;
- эффективность кадровой политики;
- ресурсы и сроки, доступные для проведения изменений, реструктуризации управления и реорганизации реализуемых услуг.

При проведении анализа деятельности организации руководство учитывает сильные стороны организации, слабые стороны, возможности и угрозы.

5.2.3 Наиболее значимыми рисками при проведении работ по подтверждению соответствия являются:

- риски неисполнения договорных обязательств, включающие в т.ч. финансовые риски (п. 5.3 настоящего РК);
- риски, связанные с ресурсами по обеспечению исполнения работ (п. 7 настоящего РК) и связанные с внешними условиями, препятствующими (непреодолимыми) исполнению работ;
- риски проведения работ по подтверждению соответствия, выполненные с нарушениями, результатом которых могут быть финансовые потери, потеря репутации и статуса аккредитованного лица (п. 5.1 настоящего РК).

По результатам оценки рисков, анализа угроз беспристрастности, которые могут возникнуть при деятельности ОС, других лиц, органов или организаций, руководством ОС и Советом по обеспечению беспристрастности принимаются решения (ответные действия), либо о принятии риска и отказе (прекращении) проведения работ, несущих этот риск, либо о принятии мер по минимизации воздействия угроз беспристрастности на результаты работ по подтверждению соответствия.

5.2.4 По результатам выявления рисков, приведших к воздействию на результаты работ по подтверждению соответствия в соответствии с ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой» и ДП 02.01.05 «Корректирующие действия» применяются корректирующие действия.

При определении потенциальных рисков предпринимаются мероприятия по снижению рисков.

5.2.5 Потенциальные угрозы беспристрастности, порядок определения, анализа и документирования рисков, угрожающих беспристрастности, возникающих при проведении сертификации систем менеджмента, осуществляется в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента».

5.2.6 Угрозы беспристрастности могут быть выявлены при осуществлении мониторинга квалификации персонала ОС, мониторинга выполняемых работ персоналом ОС со стороны руководства ОС в соответствии с п. 7.2 настоящего РК и РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту», поступлении информации о нарушениях от заинтересованных сторон.

5.2.7 ОС и отдельные специалисты ОС и ООО «ИСО», в соответствии с установленными требованиями, не могут:

- предлагать и проводить консультации заявителей;
- предлагать или проводить внутренние аудиты у заявителей.

В ОС исключено проведение работ по сертификации заявителя и привлечение к указанным работам специалистов, в случае оказания ОС или специалистами ОС консалтинговых услуг по вопросам системы менеджмента и внутреннего аудита заявителя, в течение предыдущих двух лет.

Определение исполнителя и формирование комиссии для проведения работ по

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 20
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

подтверждению соответствия заявителей осуществляется руководителем ОС (заместителем руководителя ОС) в соответствии РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента».

5.2.8 ОС не передает право проведения работ организациям или отдельным специалистам, на условиях аутсорсинга (субподряда), консультировавшим заявителя, поскольку это представляет недопустимую угрозу для обеспечения беспристрастности ОС.

Ответственность за соблюдение данного требования и оценку угроз обеспечения беспристрастности при привлечении сторонних организаций для проведения работ по подтверждению соответствия заявителя несет руководитель ОС.

5.2.9 ОС в соответствии с установленными требованиями не сертифицирует деятельность по сертификации систем менеджмента другого органа по сертификации систем менеджмента.

Заявка, поступающая от такого органа по сертификации, не регистрируется в журнале регистрации заявок на сертификацию систем менеджмента (приложение 2 РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента»), учитываются только посредством регистрации входящей корреспонденции.

Орган по сертификации, обратившейся с указанной заявкой, информируется в письменном виде о невозможности предоставления услуг по сертификации в области сертификации систем менеджмента.

5.2.10 Предотвращение позиционирования ОС, как организации, занимающейся консалтингом в области подтверждения соответствия, и восприятие ОС, как надежного, бескомпромиссного, компетентного, беспристрастного и независимого органа по сертификации, осуществляется посредством:

- открытого доступа к информации об оказываемых ОС услугах на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», иных информационных ресурсах, в т.ч. путем размещения рекламы;
- информационных писем о деятельности ООО «ИСО»;
- отсутствия в уставе ООО «ИСО» в разделе, содержащем предмет (виды) деятельности – оказание услуг (проведения работ), противоречащих требованиям законодательства Российской Федерации и документов федеральных органов исполнительной власти в области аккредитации в национальной системе аккредитации и в области технического регулирования (п. 5.1.1 настоящего РК);
- ответов на запросы любых заинтересованных сторон.

5.2.11 ОС предпринимает действия по корректированию неуместных заявлений любой организации, оказывающей консультации и заявляющей или подразумевающей, что сертификация будет более простой, легкой, быстрой или более дешевой при привлечении ОС.

При предоставлении заявителю информации относительно оказываемых услуг исключаются явные и/или скрытые заявления, что сертификация будет более простой, легкой, быстрой или менее дорогой при привлечении определенной консультирующей (консалтинговой) организации. Контроль предоставляемой ОС информации осуществляет руководитель ОС.

5.2.12 Совет по обеспечению беспристрастности (п. 4.2.5, п. 5.3.5, п. 6.2 настоящего РК, ПП 03.01.01 «Положение об ОС», ПП 03.01.02 «Положение о Совете по обеспечении беспристрастности») ежегодно проводит анализ беспристрастности процессов подтверждения соответствия и принятия решений ОС на основе отчетов, предоставляемых для анализа со стороны руководства (п. 10.5 настоящего РК).

5.2.13 Весь персонал ОС, как штатный, так и привлекаемый, а также члены Совета по обеспечению беспристрастности, оказывающие влияние на деятельность по подтверждению соответствия, руководствуются положениями настоящего РК, ПП 03.01.01 «Положение об ОС», ПП 03.01.02 «Положение о Совете по обеспечению беспристрастности», ДИ (ФИ) персонала, несут ответственность за беспристрастность своих действий, не допущение коммерческого, финансового или другого давления, компрометирующего их беспристрастность.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 21
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

5.3 Обязательства и финансирование (в развитие п. 5.2 настоящего РК)

5.3.1 Деятельность ОС осуществляется на основе договорных (контрактных) соглашений с заявителями на проведение следующих работ:

- сертификация систем менеджмента;
- инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента заявителя;
- прочие работы, не противоречащие деятельности по подтверждению соответствия.

5.3.2 Оплата работ осуществляется заявителем в соответствии с заключенным договором (контрактом) и производится вне зависимости от результатов сертификации, инспекционного контроля.

5.3.3 Исключается прямая зависимость заработной платы персонала ОС от размера дохода ОС посредством установления должностных окладов.

5.3.4 Руководство организации, оценивая финансовые риски, связанные с деятельностью по подтверждению соответствия, предусматривает аккумуляцию денежных средств на счете организации в размере, достаточном для минимизации указанных финансовых рисков.

Руководство организации определяет размер указанных аккумулируемых денежных средств на счете организации по результатам выполненных работ по подтверждению соответствия по заключенным договорам (контрактам), позволяющих одновременно произвести оплату услуг и мероприятий, связанных и сопутствующих аккредитации ОС и деятельности по подтверждению соответствия. Данными услугами и мероприятиями являются: аккредитация, расширение области аккредитации, подтверждение компетентности, государственный контроль деятельности ОС, поддержание функционирования сайта ОС и личного кабинета ОС во ФГИС Росаккредитации, возврат денежных средств заказчику, возмещение убытков заказчика, компенсационные выплаты заказчику, государственные налоги и пошлины необходимые и обязательные при осуществлении деятельности организации, в т.ч. судебные издержки, оплата бланков сертификатов, а также повышение квалификации сотрудников и другие расходы, связанные с деятельностью ОС и развитием ОС.

Наличие достаточных денежных средств на счету организации снижает риск чрезмерной зависимости от заявителей и страха их потери.

5.3.5 Руководство организации оценивает финансовые показатели деятельности в ходе проведения анализа со стороны руководства в соответствии с п. 10.5 настоящего РК и представляет результаты анализа на ежегодное заседание Совета по обеспечению беспристрастности с целью демонстрации предотвращения или минимизации угроз беспристрастности ОС посредством коммерческого, финансового или другого давления.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 22
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

6. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ

6.1 Организационная структура и высшее руководство

6.1.1 Высшим руководством ООО «ИСО» является генеральный директор организации.

Генеральный директор организации несет ответственность за:

- делегирование полномочий должностным лицам организации в области деятельности по подтверждению соответствия и Совету по обеспечению беспристрастности (п. 4.2, п. 5.2, п. 5.3.5, п. 6.2 настоящего РК) для осуществления определенных действий от своего имени;

- контроль финансов ОС;
- условия заключаемых договоров и обеспечение их соблюдения персоналом ОС;
- обеспечение деятельности по подтверждению соответствия соответствующими ресурсами.

6.1.2 ОС создан и функционирует на базе ООО «ИСО» в соответствии с приказами по организации.

Административно-управленческий персонал (руководство, подразделение и персонал) ООО «ИСО» обеспечивают деятельность ОС – осуществляют делопроизводство, кадровое, финансово-бухгалтерское, юридическое, информационное, материально-техническое обеспечение работ по подтверждению соответствия.

6.1.3 Организационно-функциональная структура ОС включает:

- руководителя ОС;
- заместителя руководителя ОС;
- представителя руководства по качеству (менеджер по качеству);
- специалистов по сертификации - экспертов (аудиторов) в области сертификации систем менеджмента;
- главного специалиста.

Схема организационно-функциональной структуры ООО «ИСО» и органа по сертификации систем менеджмента представлена в приложении 1 ПП 03.01.01 «Положение об органе по сертификации систем менеджмента».

Организационно-функциональная структура ОС обеспечивает соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, демонстрирует руководство, распределение полномочий и ответственности, взаимодействие персонала и подразделения организации, служит основой формирования структуры СМК и обеспечения эффективной реализации процессов СМК и услуг в области подтверждения соответствия.

6.1.4 Руководство деятельностью ОС в соответствии со штатным расписанием осуществляет руководитель ОС, заместитель руководителя ОС, назначенные приказом ООО «ИСО», которые несут персональную ответственность за выполнение возложенных на ОС функций.

Руководитель ОС, заместитель руководителя ОС обладают полномочиями и несут ответственность за:

- разработку Политики в области качества;
- разработку Политики по обеспечению беспристрастности;
- обеспечения внедрения Политики в области качества и документов системы менеджмента качества ОС и контроль их реализации;
- обеспечение беспристрастности;
- надзор за финансами органа;
- выделение необходимых ресурсов для выполнения работ по сертификации;
- делегирование полномочий комитетам или лицам для осуществления, если требуется, определенных действий от своего имени;
- условия заключаемых договоров;
- обеспечение управления жалобами, претензиями, апелляциями;
- разработку необходимых и востребованных на рынке видов услуг и схем действий по сертификации систем менеджмента;

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 23
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- проведение работ по оценке и подтверждению соответствия;
- принятие решений по результатам проведенных работ по оценке и подтверждению соответствия.

6.1.5 В целях исключения конфликта интересов ОС и его работников, генеральный директор организации выполняет функции руководителя ОС, т.е. реализовано подчинение структурного подразделения юридического лица, осуществляющего выполнение работ по подтверждению соответствия, непосредственно единоличному исполнительному органу юридического лица.

6.1.6 ООО «ИСО» в своей структуре имеет одно подразделение и его персонал – ОС, т.е. исключен конфликт интересов ОС и его работников с иными структурными подразделениями организации и их работниками в виду их отсутствия, и не осуществления ООО «ИСО» иной деятельности, кроме деятельности по подтверждению соответствия.

Распределение прав, обязанностей, ответственности ОС и персонала ОС, взаимодействие ОС и персонала ОС с исполнительным органом юридического лица, обеспечивает исключение конфликта интересов ОС и работников ООО «ИСО» при проведении работ по оценке и подтверждению соответствия, и определено ПП 03.01.01 «Положение об ОС», трудовыми договорами (соглашениями), должностными и функциональными инструкциями персонала ООО «ИСО» и ОС, приказами (распоряжениями) руководства организации.

Ведение делопроизводства, фонда нормативной документации, архива, реестра осуществляет главный специалист ОС в соответствии со штатными обязанностями, отраженными в должностной инструкции.

Работы по подтверждению соответствия в ОС осуществляют специалисты по сертификации ОС - эксперты (аудиторы) в области сертификации систем менеджмента в соответствии со штатными обязанностями, отраженными в должностной инструкции и функциональных инструкциях, обладающие компетентностью в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности для проведения аудитов и сертификации систем экологического менеджмента», ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества».

6.2 Управление деятельностью по сертификации

6.2.1 Для эффективного управления работами по сертификации ОС СМК ООО «ИСО» рассматривает риски, связанные с выполнением этих работ, в отношении компетентности, состоятельности и беспристрастности. ОС рассматривает уровень и способ управления деятельностью по сертификации, включая осуществляемые процессы, технические области работ ОС, компетентность персонала, каналы управления руководством, предоставление отчетности и выполнение операций на удаленном расстоянии, включая управление записями.

Для обеспечения беспристрастности, независимости и объективности проведения сертификации систем менеджмента (п. 4.2, п. 5.2, п. 5.3.5 настоящего РК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, Политикой по обеспечению беспристрастности и Политикой в области качества и другими документами системы менеджмента качества ООО «ИСО» и ОС при руководстве ООО «ИСО» создан Совет по обеспечению беспристрастности.

Периодичность заседаний, назначение, основные задачи, функции, права и ответственность Совета по обеспечению беспристрастности определены в п. 4.2.5, п. 5.2.12, п. 5.2.13, п. 5.3.5, п. 6.2 настоящего РК, ПП 03.01.02 «Положение о Совете по обеспечении беспристрастности», ПП 03.01.01 «Положение об ОС».

6.2.2 Состав Совета по обеспечению беспристрастности утверждается приказом ООО «ИСО».

В состав Совета по обеспечению беспристрастности с целью учета ключевых интересов заинтересованных сторон входят с учетом соблюдения баланса интересов представители:

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 24
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- заказчиков ОС;
- общественных организаций (ассоциаций) потребителей;
- штатных работников ОС;
- сотрудников (эксперты (аудиторы) в области сертификации, технические эксперты), работающие в ОС по договорам гражданско-правового характера;
- контрольных и надзорных органов (при необходимости).

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»	Лист 25
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству Листов 81

7. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСАМ

7.1 Компетентность руководства и персонала

7.1.1 Общие положения

Основной целью деятельности по управлению персоналом является подбор и расстановка кадров, способных обеспечить качественное исполнение услуг (выполнение работ) в области оценки и подтверждения соответствия.

Для обеспечения эффективного и единообразного проведения работ по оценке и подтверждению соответствия задействован следующий персонал (приложение 1 ПП 03.01.01 «Положение об ОС»):

- управленческий;
- инженерно-технический (эксперты (аудиторы));
- вспомогательный.

Руководство ООО «ИСО» и ОС в соответствии с ДП 02.01.07 «Управление персоналом» обеспечивают кадровый состав штатных работников ОС и, при необходимости, привлекают внештатных специалистов (технических экспертов), достаточный и обладающий компетентностью (п. 7.1.2 настоящего РК) в области проведения работ по оценке и подтверждению соответствия в соответствии с областью аккредитации ОС.

Деятельность по подбору персонала осуществляют генеральный директор организации, руководитель ОС совместно со специалистом по сертификации, ответственным за кадровое делопроизводство в ООО «ИСО» в соответствии с приказом по организации.

В организации к каждой категории работников определены требования по квалификации (п. 7.1.2 настоящего РК) и критерии ее проверки (п. 7.1.3 настоящего РК).

Подбор кадров осуществляется только с учетом этих требований и критериев, итогов собеседования и стажа работы по специальности.

ООО «ИСО» заключает соответствующие договора с персоналом, участвующим в процессе оценки и подтверждения соответствия:

- со штатными работниками - трудовой договор (соглашение);
- с внештатными работниками – договор подряда, договор возмездного оказания услуг, договор гражданско-правового характера, иной юридически значимый договор (соглашение).

Условия вышеуказанных договоров включают в себя следующие обязательства нанимаемого работника:

- выполнять порученные работы по оценке и подтверждению соответствия в строгом соответствии с правилами проведения указанных работ и документов СМК ОС, включая правила соблюдения конфиденциальности (п. 4.6, п. 8.5 настоящего РК) и соблюдения требований независимости от коммерческих и других интересов (п. 4.2, п. 5.2 настоящего РК);

- заявлять о любых прежних или существующих связях с поставщиком или разработчиком продукции (услуг), оператором или разработчиком процессов, для оценивания или сертификации которых они назначены (п. 4.2.6, п. 5.2.1 настоящего РК);

- сообщать о любой известной им ситуации, которая может привести к конфликту интересов (п. 4.2, п. 5.2 настоящего РК).

7.1.2 Определение критериев компетентности

Управление персоналом предусматривает обеспечение надлежащей компетентности персонала ОС, выполняющего работы по оценке и подтверждению соответствия в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности для проведения аудитов и сертификации систем экологического менеджмента», ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 26
РК 01.01 01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества» и документов системы менеджмента качества ОС ООО «ИСО», на основе соответствующего образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта.

Компетентность, осведомленность и подготовка персонала организации и ОС достигаются работой с кадрами, направленной на решение задач по обеспечению как специальной подготовки, предназначенной для выполнения своих должностных обязанностей, так и общей подготовки персонала в области менеджмента.

Деятельность, связанная с подготовкой и поддержанием компетентности персонала, предусматривает:

- установление требований к компетентности персонала, в том числе, выполняющего работу, которая влияет на соответствие требованиям к качеству выполняемых работ;
- определение потребности в кадрах, подбор и расстановку кадров в зависимости от необходимой квалификации;
- определение потребности в повышении компетентности;
- планирование повышения компетентности, в соответствии с решениями руководства организации и ОС и личных обращений специалистов организации;
- обеспечение осведомленности персонала о роли и важности их деятельности, способах достижения целей в области качества;
- реализацию запланированных мероприятий по подготовке и повышению квалификации кадров;
- анализ предпринятых мер;
- оценку результативности предпринятых мер по достижению требуемой компетентности;
- ведение записей об образовании, подготовке, навыках и опыте.

Определение критериев компетентности работников организации и ОС, функции, ответственность и полномочия устанавливаются трудовыми договорами (соглашениями) (п. 4.3.1, п. 6.1.6, п. 7.1.1 настоящего РК), должностными и функциональными инструкциями (п. 4.3.1, п. 5.1.3, п. 6.1.6 настоящего РК), а также ПП 03.01.01 «Положение об ОС».

ООО «ИСО» руководствуется требованиями к экспертам в области подтверждения соответствия, регламентированными ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента», ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности для проведения аудитов и сертификации систем экологического менеджмента», ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества», а так же учтены отдельные требования раздела 7 ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

Средствами для демонстрации компетентности персонала ОС являются:

- личные дела, содержащие сведения и документы о квалификации и ее повышении, в том числе документы компетентности экспертов;
- анкеты мониторинга экспертов (приложения 1-3 РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту»).

В т.ч. компетентность персонала ОС (экспертов (аудиторов)), участвующих в процессе оценки и подтверждения соответствия, подтверждается наличием сертификатов компетентности экспертов (иных форм документов) в области подтверждения соответствия систем менеджмента, оформленного в соответствии с требованиями документов специализированных обучающих организаций, осуществляющих обучение (повышение квалификации) специалистов в указанной области.

7.1.3 Процессы оценивания

Процедура первоначальной оценки компетентности персонала ОС осуществляется

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 27
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

руководством ОС в соответствии с требованиями ДП 02.01.07 «Управление персоналом» при установлении соответствия персонала занимаемым должностям и выполняемым функциям в ОС.

В отношении работающего в организации персонала проводится непрерывный мониторинг, осуществляемый руководством ОС ООО «ИСО», направленный на установление их соответствия занимаемым должностям.

Подтверждение компетентности персонала ОС, определение исполнителей работ и состава комиссий для проведения работ по оценке и подтверждению соответствия заявителей осуществляется в соответствии с требованиями п. 6.1.2 настоящего РК, ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента» и РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту».

Процедура мониторинга экспертов (аудиторов) ОС включает в себя:

- наблюдение за работой специалистов ОС при проведении работ по оценке и подтверждению соответствия в соответствии с п. 7.2.11, п. 7.2.12 настоящего РК и РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту»;

- анализ документов по результатам работ по оценке и подтверждению соответствия в соответствии с п. 7.2.11 настоящего РК, РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту», в т.ч. в результате внутренних проверок (аудитов) СМК в соответствии с требованиями п. 10.6 настоящего РК, ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества», и в результате подтверждения компетентности аккредитованного лица в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- учет сигналов обратной связи с заказчиками по результатам проведенных работ в соответствии с ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями» и п. 8.5 настоящего РК;

- рассмотрение и анализ, поступивших в ОС претензий и жалоб в соответствии с п. 4.7, п. 9.7, п. 9.8 настоящего РК, ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями», предписаний (уведомлений) о нарушениях, имеющих отношение к деятельности ОС и конкретного эксперта (аудитора) (п. 4.4, п. 5.1 настоящего РК).

По результатам мониторинга ответственными лицами ОС оформляются анкеты мониторинга экспертов (приложения 1-3 РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту»), вносится соответствующая информация в реестр экспертов ОС (приложение 4 ДП 02.01.07 «Управление персоналом»).

Указанные документы и информация анализируются при проведении анализа СМК со стороны руководства в соответствии с требованиями п. 10.5 настоящего РК.

7.1.4 Дополнительные требования

7.1.4.1 При определении требований к компетентности персонала (п. 7.1.2 настоящего РК), осуществляющего сертификацию, в должностных и функциональных инструкциях персонала ОС и ПП 03.01.01 «Положение об ОС» учтены функции руководства ОС и административного персонала ООО «ИСО», участвующего в работах по сертификации, и экспертов (аудиторов) ОС непосредственно проводящих аудит систем менеджмента заявителя.

Руководство ОС и административный персонал ООО «ИСО», участвующий в процессе подтверждения соответствия, также подвергается оцениванию компетентности по категориям:

- анализ записей (опыт работы, образование и подготовка).
- наблюдения (применение знаний и навыков для достижения требуемого результата).

7.1.4.2 ОС при сертификации систем менеджмента заказчиков в соответствии с п. 9.1 настоящего РК, РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.03 «Инструкция по проведению первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента», РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 28
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

проведению второго этапа аудита сертификации системы менеджмента в организации», при необходимости, привлекает к работам по оценке соответствия технических экспертов (п. 3.2 настоящего РК) для проведения технической экспертизы и получения рекомендаций по вопросам, имеющим непосредственное отношение к технической области деятельности заказчика, заявленного типа системы менеджмента заказчика.

Привлечения технических экспертов к работам по оценке соответствия осуществляется ОС в соответствии с требованиями п. 7.1.1, п. 7.3 настоящего РК, ДП 02.01.07 «Управление персоналом».

В качестве технических экспертов могут выступать как штатный персонал ООО «ИСО», так и внештатные специалисты.

Информация о технических экспертах, компетентных в технических областях деятельности и типах систем менеджмента, с которыми взаимодействует ОС, хранится в реестре экспертов ОС (приложение 4 ДП 02.01.07 «Управление персоналом») и Справке кадровой обеспеченности работ по сертификации систем менеджмента органа по сертификации систем менеджмента ООО «ИСО» (приложение 7 РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента»).

7.2 Персонал, участвующий в работах по сертификации

7.2.1 В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, п. 7.1.2 настоящего РК, в состав персонала ОС входят специалисты, обладающие достаточной компетентностью для управления программами аудита систем менеджмента и выполнения других работ по сертификации в области аккредитации ОС.

7.2.2 ОС обладает достаточным числом экспертов (аудиторов), в том числе технических экспертов, и имеет возможность привлекать к работе по сертификации новых специалистов для соблюдения совокупной компетентности аудиторской группы, для охвата всей области аккредитации ОС и выполнения объема работ по аудиту.

При планировании занятости персонала ОС руководство ОС руководствуется информацией об указанных специалистах и их специализации в области систем менеджмента в соответствии с п. 7.4 настоящего РК.

7.2.3 Руководство ОС и ответственные должностные лица ООО «ИСО» разъясняют персоналу ОС его обязанности, ответственность и полномочия путем ознакомления с трудовыми договорами (соглашениями), должностными и функциональными инструкциями, документами СМК ООО «ИСО» в соответствии с требованиями настоящего РК, ПП 03.01.01 «Положение об ОС», ДП 02.01.01 «Управление документацией», ДП 02.01.07 «Управление персоналом», а также путем собеседования при обращении персонала ОС по интересующим их вопросам.

7.2.4 Подбор персонала, обладающего необходимой компетентностью для проведения процедуры сертификации системы менеджмента конкретного заявителя (экспертов (аудиторов) и технических экспертов - исполнителя работ и членов аудиторской группы), первоначальная оценка уровня их компетентности, официальное наделение их полномочиями осуществляется в соответствии с требованиями п. 7 настоящего РК, ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту».

Порядок подготовки экспертов (аудиторов) к проведению работ по сертификации систем менеджмента заявителя определен в РИ 03.01.03 «Инструкция по проведению первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента», РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита сертификации системы менеджмента в организации».

7.2.5 Указанные в п. 7.2.4 настоящего РК документы СМК ООО «ИСО» и процедуры позволяют достичь и продемонстрировать результативность проведения сертификационного (надзорного) аудита в ОС, в т.ч. обеспечить проведение аудита компетентным в конкретных технических областях деятельности заявителя персоналом ОС.

7.2.6 Ознакомления персонала ОС с документами СМК ООО «ИСО», документами,

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»	Лист 29
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству Листов 81

регламентирующими процесс проведения аудита, требования к сертификации и иные требования в области подтверждения соответствия, в т.ч. нормативными документами в области стандартизации, работа с указанными документами, регламентируется п. 10.3 настоящего РК, ДП 02.01.01 «Управление документацией».

7.2.7 Руководство ОС формирует аудиторскую группу в соответствии с требованиями п. 7.2.4, п. 9.1.3 настоящего РК, ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту», привлекая экспертов (аудиторов) и технических экспертов для выполнения только той деятельности по сертификации, в которой они продемонстрировали свою компетентность.

7.2.8 Персонал ОС в соответствии с требованиями ДП 02.01.07 «Управление персоналом» с определенной периодичностью или, при необходимости, проходит повышение квалификации.

Руководством ОС выявляются потребности в обучении (повышении квалификации) персонала ОС при:

- изменении организационной структуры организации и ОС;
- появлении новых требований к квалификации (введение повышенных требований, использование новых процессов управления, длительные перерывы по определенному виду работ) персонала;
- введении новых или внесение изменений в нормативные документы по подтверждению соответствия;
- расширении области аккредитации ОС и пр.

В случаях появления новых требований к квалификации (введение повышенных требований, использование новых процессов управления, длительные перерывы по определенному виду работ) персонала, проводится обучение с целью повышения квалификации и получения новых навыков работы, или перемещение на другую должность (рабочее место).

Обучение персонала осуществляется с целью повышения квалификации и получения новых навыков работы, или перемещение на другую должность (рабочее место), путем:

- обучения на курсах, организуемых специализированными организациями;
- посещения и участия в семинарах и конференциях по специальным темам, организуемые другими организациями;
- организации, при необходимости внутренних обучений и аттестации персонала;
- постоянным внутренним обменом информацией сотрудниками организации.

Порядок планирования и организации обучения (повышения квалификации) определен в ДП 02.01.07 «Управление персоналом».

Обучение персонала ООО «ИСО» организуется и проводится при определении руководством организации такой необходимости организациями, аккредитованным на осуществление образовательной деятельности.

При проведении внутреннего обучения персонала в ООО «ИСО» разрабатывается и применяется документированная процедура СМК организации, регламентирующая требования по разработке и применению программ обучения экспертов (аудиторов) в области подтверждения соответствия, планирования, проведения и оформления результатов внутреннего обучения персонала в ОС.

Сведения об образовании, компетентности и повышении квалификации персонала в личных делах (персональных карточках), копии документов о повышении квалификации (дипломов, свидетельств, удостоверений, сертификатов) ведутся и хранятся специалистом по сертификации, ответственным за кадровое делопроизводство в ООО «ИСО» в соответствии с приказом по организации. Подлинники документов о повышении квалификации хранятся лично у сотрудников.

7.2.9 Руководство ОС знает положения критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 года N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя,

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 30
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

аккредитованного лица критериям аккредитации»), ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, что достигается требованиями квалификации руководителя ОС и заместителя руководителя ОС в соответствии с должностными инструкциями указанных должностных лиц, постоянным обращением к документам СМК ООО «ИСО» и нормативным документам в области стандартизации систем менеджмента в осуществляемой руководством ОС деятельности, в т.ч. при принятии решения о выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении, отмене действия сертификата соответствия, расширении, сужении области сертификации заявителя, а также в ходе внутренних аудитов СМК ООО «ИСО», повышения квалификации в соответствии с п. 7.2.8 настоящего РК.

7.2.10 ОС обеспечивает надежную работу всего персонала, вовлеченного в деятельность ОС по аудиту и сертификации, посредством:

- разработки и внедрения документов системы менеджмента качества ООО «ИСО», устанавливающих требования к проведению работ по оценке и подтверждению соответствия (приложение 1 и п. 9 настоящего РК);

- установления критериев для первоначальной оценки компетентности персонала ОС и мониторинга деятельности участвующих в процессе оценки и подтверждения соответствия работников ОС в соответствии ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту», с целью измерения характеристик их деятельности, в т.ч. определения уровня риска (конфликта интересов, угроз беспристрастности), связанного с их деятельностью, определения потребностей в обучении указанного персонала ОС в соответствии с п. 7.2.8 настоящего РК.

7.2.11 Процедура мониторинга аудиторов (экспертов) (п. 7.1.3 настоящего РК) включает в себя:

- наблюдения в соответствии с РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту» за работой при проведении аудита «на месте» - осуществляется председателем аудиторской группы (комиссии) с предоставлением в ОС анкеты мониторинга эксперта (аудитора);

- анализа в соответствии с РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту» акта по результатам аудита - осуществляется руководством ОС;

- учет в соответствии с п. 4.7 настоящего РК и ДП 02.01.07 «Управление процессами, связанными с потребителями» сигналов обратной связи - осуществляется руководством ОС.

В соответствии с указанными документами, мониторинг экспертов (аудиторов) организован ОС таким образом, чтобы минимизировать вмешательство в нормальное протекание процесса сертификации системы менеджмента заявителя, особенно с точки зрения заявителя.

7.2.12 Наблюдение за работой каждого эксперта (аудитора) ОС при проведении аудита «на месте» проводится в соответствии с РИ 03.01.09 «Мониторинг деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту» в зависимости от частоты участия конкретного эксперта (аудитора) в работах по оценке и подтверждению соответствия систем менеджмента заявителей в течение календарного года, и обусловлено необходимостью ежегодного анализа СМК ООО «ИСО» со стороны руководства ОС (п. 10.5 настоящего РК).

В случае, если занятость эксперта (аудитора) в работах ОС в течение календарного года высока, указанные наблюдения проводятся раз в квартал по выбору ответственного за мониторинг деятельности экспертов (аудиторов) персонала ОС.

При незначительной занятости эксперта (аудитора) в работах ОС наблюдения проводятся при каждом его участии в работах.

7.3 Привлечение внешних аудиторов и внешних технических экспертов

Привлечение, при необходимости, внешних аудиторов и внешних технических экспертов к работам по сертификации систем менеджмента заказчиков осуществляется на условиях заключения соответствующего договора (соглашения) (п. 7.1.1 настоящего РК, ДП 02.01.07

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 31
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

«Управление персоналом»), содержащего обязательства по соблюдению Политики в области качества, Политики по обеспечению беспристрастности и процедур, установленных ОС, по соблюдению конфиденциальности, по информированию об обстоятельствах, которые могут привести к конфликту интересов, возникновению угроз беспристрастности ОС и рисков исполнения ОС работ.

Определение и назначение отдельного внештатного персонала – исполнителя работ по оценке и подтверждению соответствия по конкретной заявке, осуществляется руководством ОС в соответствии с процедурами п. 7.2 настоящего РК и РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента».

По отношению к внешним аудиторам и внешним техническим экспертам применяются все мероприятия, изложенные в разделе 7 настоящего РК.

Мониторинг привлекаемых ОС внештатных специалистов, ведение и хранение записей по результатам данного мониторинга, проводится в соответствии с требованиями п. 7.1.3 настоящего РК, ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту».

7.4 Кадровый учет

Общие требования по ведению записей в ООО «ИСО» отражены в ДП 02.01.02 «Управление записями».

Записи по персоналу ОС ведутся в ООО «ИСО» в соответствии с ДП 02.01.07 «Управление персоналом».

Сведения о кадровом составе ОС приведены в приложении 2 ПП 03.01.01 «Положение об ОС» и Справке кадровой обеспеченности работ по сертификации систем менеджмента органа по сертификации систем менеджмента ООО «ИСО» (приложение 7 РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента»).

Деятельность по ведению документов кадрового учета (трудовых книжек, трудовых договоров (соглашений), личных карточек формы Т-2, должностных и функциональных инструкций и пр.), их хранения, ознакомления персонала с должностными и функциональными инструкциями осуществляет специалист по сертификации, ответственный за кадровое делопроизводство в ООО «ИСО» в соответствии с приказом по организации в соответствии с ДП 02.01.07 «Управление персоналом», ДП 02.01.01 «Управление документацией».

7.5 Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)

7.5.1 ОС при проведении работ по оценке и подтверждению соответствия систем менеджмента, при необходимости, на условиях субподряда привлекает к указанным работам сторонние организации.

При определении субподрядчиков, в случае возможного влияния переданной им части работы на результаты оценки и подтверждения соответствия и соответствия требованиям нормативных документов и документов СМК ООО «ИСО», допускается применение оценки субподрядчиков в соответствии с настоящим пунктом РК и п. 5.7 ДП 02.01.07 «Управление персоналом».

Критериями оценки и выбора субподрядчиков являются:

- наличие сведений о субподрядчике в информационных ресурсах;
- информация о технической компетентности субподрядчика;
- качество выполнения работ;
- соблюдение сроков выполнения работ;
- стоимость услуг по субподряду и условия оплаты;
- ведение документации в соответствии с установленными ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 требованиями;
- своевременная сдача исполнительных документов;

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 32
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- опыт работы с субподрядчиком и отзывы по результатам выполненных работ.

Первичное определение требований к субподрядчикам и оценку субподрядчиков на основании вышеуказанных критериев и требований заявителей в области оценки соответствия (объекты и характеристики оценки и подтверждения соответствия) проводят исполнители конкретных работ (эксперты ОС), ответственные за процесс, в реализации которого планируется участие субподрядчика.

Решение о привлечении субподрядчика по результатам его оценки принимает руководство ОС на основании анализа указанных выше данных.

При подтверждении компетентности, с субподрядчиком заключается договор подряда (иной юридически значимый договор), включающий в т.ч. условия соблюдения конфиденциальности, исключения конфликта интересов и гарантии соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017. Указанные договоры оформляются, регистрируются в установленном в организации порядке, и хранятся у бухгалтера ООО «ИСО».

Копии договоров и документов субподрядчика, характеризующих его компетентность, хранятся в ОС.

7.5.2 ОС несет ответственность за субподрядные работы, за принятие решения по выдаче, подтверждению, приостановке, возобновлению или отмене сертификатов соответствия.

Организации-субподрядчики, привлекаемые ОС к работам, не имеют права принимать решения о выдаче, подтверждении, приостановлении, возобновлении, отмене действия сертификата соответствия, расширении, сужении области сертификации заявителя.

Привлечение субподрядчиков к работам ОС по подтверждению соответствия осуществляется только с согласия заявителя.

7.5.3 Руководитель ОС:

- несет полную ответственность за работу, переданную на аутсорсинг и выполненную субподрядчиком;

- должен убедиться в выполнении всех требований документов СМК ООО «ИСО» (приложение 1 настоящего РК) при выполнении работ.

Путем оформления договоров с указанными обязательствами исключения конфликта интересов и гарантии соответствия требованиям, ООО «ИСО» обеспечивает четкое определение ответственности персонала ОС (п. 4.2, п. 4.4, п. 5, п. 6.1, п. 7.1.1 настоящего РК), участвующим в процессе оценки и подтверждения соответствия, в случае выявления угроз беспристрастности при проведении указанных работ.

ОС идентифицирует потенциальные конфликты интересов, угрозы беспристрастности (риски) и управляет ими в соответствии с требованиями п. 5.2 настоящего РК.

7.5.4 Управление процессами аутсорсинга осуществляется путем мониторинга субподрядчика в ходе выполнения работ.

При определении необходимости привлечения к работам субподрядчиков, руководство ОС исходит из сроков и объемов планируемых работ, а также из недостатка или отсутствия необходимого опыта, навыков и знаний, квалификации в предмете работ у штатного исполнителя ОС.

Выбор субподрядчика осуществляется руководством ОС или исполнителем конкретных работ в соответствии с установленными критериями, руководствуясь перечнями субподрядчиков, с которыми ОС взаимодействует (приложение 3 ПП 03.01.01 «Положение об ОС»).

Руководство ОС проверяет документы, подтверждающие компетентность сторонней организации на проведение тех или иных работ.

Компетентность субподрядчиков определяется путем анализа ранее выполненных ими работ, отзывов потребителей услуг субподрядчиков, оценки документации субподрядчика.

Документами, подтверждающими компетентность организаций-субподрядчиков, являются документы системы менеджмента качества субподрядчика (Руководство по качеству; Положение о подразделении, осуществляющем работы по оценке подтверждения соответствия (при наличии); информация о квалификации и практическом опыте персонала субподрядчика; документы (при

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 33
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

наличии), регламентирующие их аккредитацию в национальной системе аккредитации (аттестат аккредитации, область аккредитации).

По мере выполнения работ субподрядчик составляет и предъявляет документы, предусмотренные условиями заключенного договора (контракта, соглашения) и требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, используемые штатным исполнителем работ в ходе их реализации.

Контроль и мониторинг выполнения условий договора (контракта, соглашения) и самих работ, переданных на исполнение субподрядчиком, осуществляют штатные исполнители работ ОС, руководство ОС, бухгалтер ООО «ИСО» в ходе периодического контроля на этапах реализации услуги.

8 ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

8.1 Информация, находящаяся в открытом доступе

8.1.1 ОС, во исполнение требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, п. 4.5 настоящего РК, посредством размещения информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.l-dc.ru), а также заключения договоров на проведение работ по подтверждению соответствия и инспекционному контролю, информационных писем, ответов на официальные запросы, а также проведения разъяснительных бесед, обеспечивает, обновляет и снабжает заявителей и заинтересованные стороны общественно доступной информацией:

- наименование органа по сертификации, его адрес (местонахождение), номер контактного телефона, адрес электронной почты;
- правовой статус организации;
- состав органов управления органа по сертификации;
- аттестат и область аккредитации ОС;
- перечень оказываемых услуг;
- описание схем сертификации систем менеджмента;
- правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОС;
- перечень НД, используемых при выполнении работ по подтверждению соответствия и определяющих требования к данным работам;
- примерная стоимость работ по подтверждению соответствия, выполняемых органом по сертификации, а также методику расчета стоимости работ по сертификации;
- описание прав и обязанностей заявителей, связанных с осуществлением работ по подтверждению соответствия;
- компетентность экспертов, участвующих в выполнении работ по подтверждению соответствия;
- Политика по обеспечению беспристрастности.

Способы предоставления информации потребителю и заинтересованным сторонам, порядок размещения и актуализации информации на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе требования к ее содержанию и контролю, определены в ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями».

8.1.2 Руководство ООО «ИСО» и ОС в соответствии с требованиями ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями» обеспечивает и контролирует точность предоставляемой ОС информации, включая рекламу, заявителям и заинтересованным сторонам, несет ответственность за то, что представляемая информация не вводила заинтересованные стороны в заблуждение.

8.1.3 Свободный доступ к информации о выданных, приостановленных, возобновленных или отмененных сертификатах соответствия обеспечивается путем ответов на запросы (в том числе по телефону).

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (статья 13, 2)) ОС, как

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 34
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

аккредитованное лицо, безвозмездно представляет в национальный орган по аккредитации с использованием федеральной государственной информационной системы в области аккредитации сведения о результатах своей деятельности, в т.ч. сведения о выданных ОС сертификатах соответствия, приостановке, возобновлении и отмене их действия, об изменениях состава своих работников и их компетентности, изменениях технической оснащенности.

8.1.4 По запросу любой заинтересованной стороны ОС имеет возможность предоставления свидетельства законности проведенной сертификации (за исключением конфиденциальной информации), в том числе предоставления номера записи в реестре аккредитованных лиц, выданных ОС сертификатов соответствия и пр.

8.2 Сертификационные документы

8.2.1 По результатам принятого решения о подтверждении соответствия (п. 9 настоящего РК, РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента»), ОС предоставляет заявителю официальную документацию о подтверждении соответствия:

- сертификат соответствия с приложением к сертификату соответствия (в случае его оформления);
- разрешение на использование знака соответствия.

Бланк сертификата соответствия и приложение к сертификату соответствия (в случае его оформления) заполняются на русском языке. По требованию заявителя второй экземпляр комплекта бланка сертификата соответствия и приложения к сертификату соответствия может быть оформлен на английском языке.

ОС выдает заявителю сертификационные документы любым выбранным им способом:

- лично в руки представителю сертифицированного заявителя;
- заказным почтовым отправлением по месту нахождения заявителя.

Порядок оформления, содержания, регистрации и вручения сертификационных документов заказчику определен в РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента».

Официальная документация о подтверждении соответствия выдается ОС заявителю только при:

- заключении (подписании) договора (иное) о выполнении работ по подтверждению соответствия (п. 5.1.2 настоящего РК), его оплаты, в т.ч. заключении (подписании) договора на проведение инспекционного контроля за сертифицированной системой менеджмента заявителя (п. 9.6.2 настоящего РК);
- выполнении заявителем сертификационных требований (п. 3.2 настоящего РК), регламентированных нормативной документацией в области систем менеджмента и указанными договорами, требований сертификационных документов ОС по результатам сертификационного аудита;
- принятии и одновременном оформлении решения о подтверждении соответствия (п. 9.6 настоящего РК), расширении области сертификации (п. 9.6.4 настоящего РК) или сужения области сертификации (п. 9.6.5 настоящего РК).

8.2.2 Руководство ОС, при подписании (утверждении) сертификационных документов по результатам проведенных аудиторской группой работ по оценке соответствия, контролирует чтобы дата вступления в силу сертификационного документа – сертификата соответствия не была более ранней, чем дата принятия решения о сертификации – не должна предшествовать дате принятия решения о подтверждении соответствия.

8.2.3 В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, в сертификате соответствия системы менеджмента заявителя указывается:

- наименование и географическое местоположение заказчика, система менеджмента которого была сертифицирована ОС;
- даты выдачи сертификата соответствия, расширения области или обновления действия сертификата соответствия;

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 35
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- срок действия сертификата соответствия или дата проведения ресертификации (п. 9.6.3 настоящего РК) в соответствии с циклом прохождения ресертификации;
- уникальный идентификационный номер (РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента»);
- обозначение стандарта и/или другого нормативного документа, используемого для сертификационного аудита заявителя, включая обозначение его версии;
- область сертификации (п. 3.2 настоящего РК) системы менеджмента, относящейся к каждой производственной площадке заявителя;
- наименование, адрес и знак ОС (логотип); другие знаки могут использоваться способом, не вводящим в заблуждение, не допускающим неопределенное толкование;
- любую другую информацию, требуемую стандартом или нормативным документом, используемым при сертификации;
- средства идентификации сертификата соответствия, выпущенного по результатам его пересмотра, для демонстрации его отличия от устаревших сертификатов.

8.2.4 ОС в настоящее время не применяет изображение знака национальной системы аккредитации на сертификатах соответствия, оформляемых ОС, в соответствии с требованиями приказа Минэкономразвития России от 30.07.2020 № 473, зарегистрирован в Минюсте России 26.10.2020 № 60586 «Об установлении изображения знака национальной системы аккредитации, в том числе в комбинации со знаками международных организаций по аккредитации и порядка их применения» и № 04.1-9.0014 «Политика использования аккредитованными лицами знака национальной системы аккредитации» (утв. руководителем Росаккредитации 21.05.2021).

8.3 Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия

8.3.1 Федеральным законом Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (статья 21, статья 22) регламентируется применение знака соответствия.

ОС в настоящее время не работает в рамках системы добровольной сертификации и не применяет знак соответствия.

ОС, в соответствии с РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента», оформляет и выдает заявителю сертификат соответствия.

Прослеживаемость применения заявителем сертификата соответствия обеспечивается ОС при проведении в соответствии с п. 9.6.2 настоящего РК и РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента» инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента заявителя.

ОС в ходе инспекционного контроля осуществляет контроль за правильным использованием сертификационных документов или отчетов ОС по результатам аудитов системы менеджмента заявителя.

8.3.2 ОС, при выявлении случаев недопустимого использования сертификата соответствия, применяет действия по отношению к организации, допускающей подобное применение, в соответствии с п. 8.3.4 настоящего РК.

8.3.3 Управление сертификационными документами реализуется путем учета требований к заявителю в договоре ООО «ИСО» на проведение инспекционного контроля с заявителем в части:

- выполнения требований ОС при ссылках на свой сертифицированный статус в средствах массовой информации, таких как, сеть Интернет, брошюры, реклама или прочие документы;
- отсутствия вводящих в заблуждение высказываний относительно своего сертификата;
- использования сертификата или любой его части каким-либо образом, вводящим в заблуждение потребителей;
- прекращения ссылок в рекламных целях на сертификат при приостановлении или отмене его действия;
- внесения корректировок в рекламу при сужении области применения сертификата;

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 36
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- исключения использования ссылок на сертификат соответствия системы менеджмента заявителя или области сертификации системы менеджмента заявителя каким-либо образом позволяющим предположить, что ОС сертифицировал продукцию, услугу или процесс;

- недопущения информации, подразумевающей распространение действия сертификата соответствия на деятельность, не охваченную областью сертификации;

- исключение использования сертификата соответствия таким образом, который может негативно сказаться на репутации ОС и привести к потере доверия общественности.

8.3.4 При выявлении несоответствий в рекламных объявлениях, каталогах и пр. ошибочных или вводящих в заблуждение ссылок на применение сертификата соответствия, ОС имеет право требовать от заявителя проведения коррекций и корректирующих действий; приостановить или отменить действие сертификата, опубликовать информацию о нарушении и, при необходимости, предъявить судебный иск.

8.4 Конфиденциальность

8.4.1 В ОС в Политике в области качества (приложение 3 настоящего РК), п. 4.6 настоящего РК, документах СМК ОС сформулированы условия, отвечающие действующему законодательству Российской Федерации (Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 21.07.2014 с изменениями и дополнениями) (ст. 727, ст. 771, ст. 1032); Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ (ред. от 11.07.2011) «О коммерческой тайне»), для обеспечения конфиденциальности информации, полученной или созданной в ходе его деятельности по подтверждению соответствия, на всех уровнях своей структуры, включая подрядчиков, Совет по обеспечению беспристрастности, Комиссию по апелляциям и внешние органы или лиц, действующих от его имени.

8.4.2 Эксперт (аудитор) ОС (исполнитель работ) заблаговременно, при анализе в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ по сертификации систем менеджмента» заявки на проведение сертификации, уведомляет заявителя (лично или в письменной форме) об информации, какую ОС предполагает в соответствии с п. 8.1 настоящего РК и ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями» сделать публичной. Любая другая информация, кроме информации, которую сам заявитель делает общедоступной, рассматривается как конфиденциальная.

К конфиденциальной информации, в частности, могут быть отнесены:

- сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании;

- сведения о недостатках организации, несоответствиях, материальных, организационных и технических трудностях, а также любые другие сведения, которые могут повредить престижу организации, принести ей моральный и/или материальный ущерб.

8.4.3 Распространение конфиденциальной информации о заявителе или частном лице не раскрывается третьей стороне без получения письменного согласия заявителя или частного лица, за исключением случаев, регламентированных п. 8.4.7 настоящего РК.

8.4.4 Информация о заявителе, получаемая в ходе работ по оценке и подтверждению соответствия, а также полученная из других источников (например, жалобы, информация от надзорных органов), может составлять служебную или коммерческую тайну, т.е. в соответствии с Политикой в области качества (приложение 3 настоящего РК) является конфиденциальной.

8.4.5 Персонал, включая членов Совета по обеспечению беспристрастности, Комиссию по апелляциям, подрядчиков, персонал внешних органов или лица, действующие от имени ОС, сохраняют конфиденциальность всей информации, полученной или созданной ОС в ходе его деятельности по сертификации.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 37
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Для выполнения требования о сохранении конфиденциальности в ОС проводятся следующие мероприятия:

- заключаемые с заявителем договоры на проведение работ по подтверждению соответствия содержат положения, предусматривающие сохранение конфиденциальной информации, полученной в ходе проведения указанных работ;
- установление персональной ответственности в трудовых договорах, договорах гражданско-правового характера, должностных и функциональных инструкциях сотрудников, как принимающих участие в работах по подтверждению соответствия, так и имеющих право доступа к записям по проведенным работам;
- установления требований обеспечения конфиденциальности информации в соответствующих документах ОС при проведении работ по сертификации (п. 9 настоящего РК, РИ 03.01.03 «Инструкция по проведению первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента», РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента») и в ПП 03.01.01 «Положение об ОС», ПП 03.01.02 «Положение о Совете по обеспечению беспристрастности» и ПП 03.01.03 «Положение о Комиссии по апелляциям»;
- подписание членами комиссии, назначенными распоряжением руководителя ОС, Декларации о конфиденциальности и соблюдении требований, установленных в документах по сертификации систем менеджмента, в соответствии с РИ 03.01.03 «Инструкция по проведению первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента», РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента»;
- ограничение доступа посторонних лиц к записям по оценке и подтверждению соответствия.

8.4.6 Требования по сохранению конфиденциальности информации и порядок доступа должностных лиц ООО «ИСО» на всех уровнях организации и третьей стороны к информации заявителя, полученной в ходе деятельности по оценке и подтверждению соответствия, определен в ДП 02.01.02 «Управление записями».

Хранение всей конфиденциальной информации (документов, записей) осуществляется в соответствии с требованиями РИ 03.01.08 «Инструкция по делопроизводству ОС».

8.4.7 Если, в соответствии с законодательством Российской Федерации, требуется раскрыть конфиденциальную информацию третьей стороне, то заявитель заблаговременно уведомляется об этом письменно с предоставлением ссылок на документы, которые устанавливают данные требования.

8.5 Обмен информацией между ОС и заказчиками

8.5.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях

ОС в соответствии с требованиями п. 4.5, п. 4.7, п. 8.1 настоящего РК посредством размещения информации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предоставления информации и копий нормативных документов, регламентирующих процесс оценки и подтверждения соответствия систем менеджмента (п. 9 настоящего РК), заключения договоров с заявителем на проведение работ по сертификации и инспекционному контролю (п. 5.1 настоящего РК), информационных писем, а также проведения разъяснительных бесед обеспечивает, обновляет и снабжает заказчиков:

- подробным описанием деятельности по сертификации в начальном и последующем периодах, включая подачу заявки, первичный аудит, надзорные аудиты (инспекционный контроль), а также процессы выдачи, подтверждения, приостановления действия сертификата, сужения, расширения области сертификации, отмены действия сертификата, ресертификации;
- нормативными требованиями к сертификации;
- информацией о стоимости работ по сертификации;
- требованиями ОС к будущим заказчикам:

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 38
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- соответствовать требованиям к сертификации;
- выполнять все условия, необходимые для проведения аудитов, включая предоставление документации для проверки и доступ ко всем процессам и участкам, записям и персоналу для проведения первичной сертификации, надзорного аудита (инспекционного контроля) и ресертификации, анализа жалоб;
- обеспечивать, при необходимости, присутствие наблюдателей (например, аудиторов по аккредитации или аудиторов-стажеров);
- информацией о правах и обязанностях сертифицированного заказчика, включая требования о ссылках на сертифицированный статус, сертификат соответствия (п. 8.4 настоящего РК);
- информацией о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций (п. 4.7, п. 9.7, п. 9.8 настоящего РК).

8.5.2 Информирование об изменениях со стороны ОС

При введении законодательными актами, нормативными документами в области стандартизации, определяющими требования к сертифицированной системе менеджмента, процессу оценки и подтверждения соответствия систем менеджмента, в т.ч. системы сертификации, изменений оказывающих влияние на заявителя, вводящих новые или пересмотренные требования, ОС своевременно доводит эти изменения до сведения всех заявителей, обеспечивает реализацию требований указанных изменений, осуществляет мероприятия согласно измененной системе сертификации или процедуре оценки и подтверждения соответствия.

В случае каких-либо изменений указанных требований к сертификации, ОС размещает информацию об этом на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями п. 4.5, п. 4.7, п. 8.1 настоящего РК, своевременно готовит и направляет сертифицированным заказчикам информационные письма.

Проверка выполнения новых требований осуществляется ОС при плановом (внеплановом) надзорном аудите (инспекционном контроле) сертифицированного заказчика в соответствии с п. 9.6.2 настоящего РК, РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента», а также в ходе мероприятий в соответствии с требованиями п. 8.5.3.2 настоящего РК.

8.5.3 Уведомление об изменениях со стороны заказчика

8.5.3.1 Договоры на проведение работ по сертификации и инспекционный контроль (п. 5.1 настоящего РК), заключаемые ООО «ИСО» с заявителем, регламентируют обязательства выполнения сертификационных требований (п. 3.2 настоящего РК), включая своевременное взаимное информирование ОС и заявителем обо всех вопросах, которые могут оказать влияние на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям нормативного документа в области стандартизации, на соответствие требованиям которого проводилась сертификация.

Данное требование относится к изменениям, связанным, например, с:

- юридическим, коммерческим, организационным статусом или формой собственности;
- организационной структурой организации и менеджментом (например, с ведущим управленческим персоналом, принимающим решения, или техническим персоналом);
- контактным адресом и месторасположением, производственными площадками;
- областью деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;
- важными изменениями в системе менеджмента или процессах.

8.5.3.2 При поступлении в ОС информации от заявителя об изменениях, влияющих на сертификацию - новая информация о выполнении сертификационных требований или изменении области сертификации (п. 3.2 настоящего РК), ОС принимает решение относительно соответствующих действий по реализации требований указанных изменений.

ОС проводит анализ изменений, необходимости их внесения в документацию заказчика,

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 39
РК 01 01 01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

сложности и объема предполагаемых работ.

Если такая необходимость ОС признана, реализацию требований указанных изменений ОС проводит:

- в ходе проведения работ по оценке и подтверждению соответствия, если информация об изменениях поступила в ОС до окончания этих работ в соответствии с п. 9.6.2 настоящего РК (при необходимости реализации указанных процедур);

- в ходе проведения работ по подтверждению соответствия вновь поданной заявки в соответствии с требованиями п. 9 настоящего РК, если характер изменений не позволяет внести их в действующий сертификационный документ заявителя, в т.ч. при расширении или сужении области сертификации (п. 9.6.4, п. 9.6.5 настоящего РК);

- в ходе проведения надзорного аудита (инспекционного контроля) планового или внепланового (п. 9.6.2 настоящего РК), если информация об изменениях поступила в период действия сертификационного документа.

Информация о реализации соответствующих изменений фиксируется ОС в соответствии с требованиями п. 8.3, п. 9.9 настоящего РК.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 40
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

9 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ

9.1 Действия перед сертификацией

9.1.1 Подача заявки

Основанием для начала работ служит заявка ОС по форме или письмо в произвольной форме, направленное организацией-заказчиком в ОС.

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

- общая характеристика организации-заказчика, ее наименование, юридический и фактический адреса и адреса производственных площадок, юридический статус, сведения о человеческих и технических ресурсах;
- заявляемая область сертификации (область применения системы менеджмента);
- заявление о согласии организации-заказчика удовлетворять все требования к сертификации и предоставлять любую информацию, необходимую для проведения аудита;
- наименование стандарта и других нормативных документов, на соответствие которым планируется сертификация системы менеджмента;
- сведения обо всех процессах, переданных организацией, подавшей заявку, сторонним организациям, которые могут влиять на соответствие требованиям;
- информацию относительно использования консультирования по системе менеджмента.

9.1.2 Анализ заявки

Заявка со всеми приложениями для рассмотрения передается Руководителю ОС (или заместителю руководителя ОС при его отсутствии).

Руководитель ОС/заместитель руководителя ОС проверяет следующее:

- соответствие области применения системы менеджмента качества области аккредитации ОС;
- достаточность информации об организации, подавшей заявку, и ее системе менеджмента качества для проведения 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, условия безопасности, угрозы беспристрастности и пр.);
- имеющиеся у ОС возможности проведения работ в сроки, предпочтительные для заказчика, и наличие соответствующих ресурсов;
- возникновение возможных конфликтов интересов ОС и Заказчика, включая конфликты, вытекающие из взаимоотношений ОС и заказчика.

После проведения анализа заявки, ОС письменно извещает заказчика о решении «принять/не принять» заявку на сертификацию.

В случае отказа от принятия заявки, в извещении приводится основание для отрицательного решения.

9.1.3 Программа аудита

Программа аудита охватывает весь трехлетний цикл сертификации (двухэтапный первичный аудит, инспекционные контроли в течение первого и второго года, ресертификационный аудит в течение третьего года) и разрабатывается с целью четкого определения деятельности ОС и аудиторской группы по аудиту (сертификационному, надзорному, ресертификационному), регламентированной требованиями нормативных документов в области стандартизации и прочими документами в области систем менеджмента.

Порядок разработки, внедрения, мониторинга, реализации и изменения программы аудита определен в РИ 03.01.02 «Управление программой аудита».

9.1.4 Определение трудоемкости аудита

Определение продолжительности аудита, его планирования, полного и результативного завершения, ее обоснование и регистрация, характеристики расчета и специфика работ, осуществляются в ОС в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента».

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 41
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

9.1.5 Выборочные проверки производственных площадок

Если в ходе аудита выборочно проверяются производственные площадки заявителя, находящиеся в различных местах и осуществляющие аналогичную деятельность, охватываемую системой менеджмента заказчика, ОС в соответствии с РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента» для обеспечения надлежащего проведения аудита системы менеджмента заявителя осуществляет и документирует выборку таких площадок для включения в план аудита.

9.1.6 Стандарты на комплексные системы менеджмента

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

9.2 Планирование аудитов

9.2.1 Определение целей, области и критериев аудита

9.2.1.1 План аудита составляется для каждого аудита (в т.ч. аудитов разных объектов заказчика, включенных в заявленную область сертификации системы менеджмента заказчика) руководителем аудиторской группы (председателем комиссии), назначенным распоряжением руководителя ОС, на основании программы аудита (п. 9.1.3 настоящего РК), и включает в себя:

- цели аудита;
- критерии аудита;
- область аудита, включая идентификацию организационных и функциональных подразделений или процессов системы менеджмента заказчика, подлежащих аудиту;
- даты и места проведения аудитов, включая посещение в случае необходимости временных объектов заявителя;
- предполагаемое время и продолжительность аудитов на территории заказчика;
- функции и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц.

9.2.1.2 Цель аудита указывает на то, что подлежит выполнению в процессе проведения аудита, определяется руководителем аудиторской группы (председателем комиссии), назначенным распоряжением руководителя ОС.

9.2.1.3 Область и критерии аудита устанавливаются и изменяются руководителем аудиторской группы (председателем комиссии) после обсуждения с заказчиком на основании направленной в ОС заявки на проведение сертификации системы менеджмента заявителя (п. 9.3.1 настоящего РК), содержащей характеристики в соответствии с п. 9.1.1 настоящего РК.

9.2.1.4 Цели аудита включают:

- установление соответствия системы менеджмента заказчика или отдельных частей системы менеджмента критериям аудита (п. 3.2 настоящего РК);
- оценку способности системы менеджмента обеспечивать выполнение заказчиком установленных законодательных, нормативных и контрактных требований (не является проверкой соблюдения правовых норм);
- оценку результативности системы менеджмента для обеспечения постоянного достижения поставленных целей заказчика;
- в случае необходимости, выявление возможностей улучшения системы менеджмента заказчика.

9.2.1.5 Область аудита (п. 3.2 настоящего РК) системы менеджмента заказчика должна устанавливать объем и границы аудита, такие как:

- фактическое местонахождение объектов заказчика, подвергаемых аудиту;
- организационные подразделения заказчика, подвергаемые аудиту;
- виды деятельности заказчика и процессы системы менеджмента заказчика, подвергаемые аудиту.

Устанавливаемая ОС область аудита системы менеджмента заказчика, должна включать все

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 42
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

объекты заказчика, на которые распространяется заявленная на сертификацию система менеджмента, в т.ч. расположенные по различным адресам (в т.ч. удаленные). В этом случае первоначальная сертификация или ресертификация включает в себя проведение нескольких аудитов разных объектов заказчика (с оформлением отдельного плана аудита для каждого такого объекта), в совокупности позволяющих охватить всю область сертификации заявленной системы менеджмента заказчика.

9.2.1.6 Критерии аудита (п. 3.2 настоящего РК) включают в себя:

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

9.2.2 Назначение членов аудиторской группы и закрепление за ними обязанностей

9.2.2.1 Процесс отбора, порядок формирования и назначения аудиторской группы (комиссии), включая руководителя аудиторской группы, обеспечивая компетентность руководителя и членов группы для достижения целей аудита, как по отдельности, так и в совокупной компетентности группы, определен в РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента».

В соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента», при определении размеров и состава аудиторской группы (комиссии), принимаются во внимание:

- цели, область, критерии и расчетные сроки проведения аудита;
- вид аудита (комбинированный, комплексный, совместный);
- общая компетентность членов аудиторской группы, необходимая для достижения целей аудита;
- сертификационные требования (п. 3.2 настоящего РК);
- язык и культура заявителя;
- факты участия членов аудиторской группы ранее в проверках системы менеджмента заявителя.

9.2.2.2 При необходимости, в зависимости от потребности аудиторской группы и области аудита, по обязательному согласованию с заявителем, в состав аудиторской группы (комиссии) включаются технические эксперты, обладающие знаниями и опытом в области заявленной на сертификацию деятельности заявителя, а также включаются переводчики или интерпретаторы.

9.2.2.3 При использовании услуг переводчиков или интерпретаторов, ОС осуществляется выбор кандидатуры таким образом, чтобы данный специалист, исполняя свои функции, не оказывал ненадлежащего влияния на проведение аудита.

9.2.2.4 Условия включения в состав аудиторской группы (комиссии) аудиторов-стажеров определены в ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента».

9.2.2.5 Сформированный план аудита предусматривает закрепление за каждым членом аудиторской группы (комиссии) обязанностей по проверке конкретных процессов, функций, объектов, участков и работ, согласовывается со всеми членами группы (комиссии) в рабочем порядке.

При распределении обязанностей членов группы, руководитель группы анализирует и учитывает компетентность, функции и обязанности каждого члена группы (эксперт (аудитор), аудитор-стажер, технический эксперт), которые могут повлиять на результативность и эффективность использования возможностей членов аудиторской группы.

Для обеспечения достижения целей аудита в ходе проведения аудита в обязанности членов группы (комиссии) могут вноситься изменения, которые фиксируются в плане аудита путем внесения соответствующих записей.

9.2.2.6 Наблюдатели

Присутствие и обоснованность участия наблюдателей в аудите со стороны ОС и заказчика согласовывается ОС при формировании и согласовании плана аудита.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 43
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Эксперт (аудитор) ОС (исполнитель работ) при формировании плана аудита взаимодействует с заказчиком по определению должностных лиц ОС или сторонней организации и заказчика – наблюдателей, согласовывает обоснование их участия. При участии в аудите наблюдателей, аудиторская группа (комиссия) должна обеспечивать, чтобы наблюдатели не влияли на процесс или результаты аудита и не вмешивались в аудиторскую деятельность.

9.2.2.7 Сопровождающие

Эксперт (аудитор) ОС (исполнитель работ) при формировании плана аудита взаимодействует с заказчиком по определению должностных лиц заказчика, которые имеют целью содействовать группе в проведении аудита – сопровождающих для каждого аудитора группы, если имеется такая необходимость и нет иной договоренности между руководителем аудиторской группы и заказчиком.

В обязанности сопровождающих входит:

- обеспечение контактов и назначение времени встреч и бесед;
- организация посещений конкретных участков или подразделений организации;
- обеспечение того, чтобы правила и процедуры по безопасности были известны членам аудиторской группы и соблюдались ими;
- засвидетельствование порядка проведения аудита от лица заказчика;
- предоставление разъяснений или информации по требованию аудитора.

Аудиторская группа (комиссия) должна обеспечивать, чтобы сопровождающие не влияли на процесс или результаты аудита и не вмешивались в аудиторскую деятельность.

9.2.3 План аудита

9.2.3.1 Общие положения

Для того, чтобы создавать основу для соглашения о проведении аудита и графике работ по аудиту, Орган по сертификации должен обеспечивать составление плана для каждого аудита, указанного в программе аудита.

9.2.3.2 Разработка плана аудита

План аудита должен соответствовать целям и области аудита. План аудита должен включать в себя следующее:

- цели аудита;
- критерии аудита;
- область аудита, включая установление организационных и функциональных подразделений или процессов, подлежащих аудиту;
- сроки проведения аудитов и объекты, подлежащие проверке, включая посещение временных производственных площадок и работы, проводимые без посещения объектов, если это целесообразно;
- предполагаемые сроки и продолжительность выездных аудитов;
- функции и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц.

9.2.3.3 Предоставление информации о задачах аудиторской группы

Органом по сертификации должны быть определены задачи, поставленные перед аудиторской группой. При этом аудиторская группа должна:

- оценивать и проверять на соответствие требованиям структуру, политики, процессы, процедуры, записи и другие документы организации заказчика, относящиеся к системе менеджмента;
- определять, удовлетворяют ли процессы всем требованиям в отношении к предполагаемой области сертификации;
- удостовериться, что процессы и процедуры были разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии с целью обеспечения доверия к системе менеджмента заказчика;
- сообщать заказчику для принятия им соответствующих мер о любых противоречиях между политикой, целями и задачами заказчика.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 44
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

9.2.3.4 Предоставление информации о плане аудита

Проект плана аудита, включает запланированные даты его проведения, согласовывается с заказчиком заранее - не менее чем за неделю до начала аудита.

9.2.3.5 Предоставление информации о членах аудиторской группы

Оформленный ОС проект плана аудита, содержащий информацию о назначенных членах аудиторской группы (ФИО, идентификация организации-работодателя и занимаемые должности, идентификация документов и области аттестации экспертов (аудиторов)), направляется заказчику для согласования.

По запросу заказчика, ОС предоставляет любую информацию о каждом члене аудиторской группы. Заказчик вправе выразить свое несогласие с назначением какого-либо аудитора или технического эксперта. В этом случае руководство ОС рассматривает замечания заказчика и, при наличии объективных причин, переформирует состав аудиторской группы (комиссии). Новый состав аудиторской группы согласовывается с заказчиком в том же порядке.

9.3 Первоначальная сертификация

9.3.1 Аудит первоначальной сертификации

9.3.1.1 Общие положения

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

9.3.1.2 Проведение первого этапа аудита

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

9.3.1.2.2 Процесс проведения первого этапа аудита регламентирован РИ 03.01.03 «Инструкция по проведению первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента».

Первый этап аудита проводится с целью:

- а) анализа документации системы менеджмента заказчика;
- б) оценки специфических условий размещения производственных площадок, а также с целью обсуждения с персоналом заказчика готовности ко второму этапу аудита;
- в) анализа состояния заказчика и понимания им требований стандарта, в частности, тех, которые относятся к идентификации ключевых работ, или значимых аспектов, процессов, целей, а также к функционированию системы менеджмента;
- г) сбора необходимой информации относительно области применения системы менеджмента, включая:
 - местоположение (производственные площадки) заказчика,
 - используемые процессы и оборудование,
 - установленные уровни управления (особенно для случаев с несколькими производственными площадками),
 - применяемые законодательные и нормативные требования;
- д) анализа распределения ресурсов для проведения второго этапа аудита и согласования с заказчиком деталей второго этапа аудита;
- е) обеспечения правильной расстановки акцентов при планировании второго этапа аудита на основе четкого понимания системы менеджмента заказчика и функционирования производственных площадок в связи со стандартом на системы менеджмента или другим нормативным документом;
- ж) оценки того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализы со стороны руководства, и что уровень внедрения системы менеджмента является достаточным для признания готовности заказчика к проведению второго этапа аудита.

9.3.1.2.3 Документированные заключения в отношении первого этапа и готовность к проведению второго этапа аудита сообщаются заказчику, включая указание на проблемные области, которые могут быть классифицированы как несоответствия в ходе второго этапа аудита.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 45
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

9.3.1.2.4 При установлении промежутка времени между проведением первого и второго этапов аудита рассматриваются потребности заказчика, связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа аудита. Органу по сертификации также может потребоваться скорректировать мероприятия по подготовке второго этапа аудита. В случае внесения серьезных изменений, способных повлиять на функционирование системы менеджмента, органу по сертификации рассматривает вопрос о необходимости повторного проведения части или всех мероприятий первого этапа аудита. Заказчик информируется о том, что результаты, полученные в ходе первого этапа аудита, могут привести к отсрочке или отмене проведения второго этапа аудита.

9.3.1.3 Проведение второго этапа аудита

Целью второго этапа аудита является оценка внедрения системы менеджмента клиента, в том числе ее результативности. Второй этап аудита проводится на территории заказчика. Он должен включать следующее:

- а) информацию и свидетельства соответствия всем требованиям применяемого стандарта на системы менеджмента или других нормативных документов;
- б) мониторинг, измерение, регистрацию и анализ функционирования по ключевым показателям целей и задач (согласующихся с ожиданиями в применяемом стандарте на системы менеджмента или другом нормативном документе);
- с) оценку соответствия системы менеджмента и деятельности заказчика законодательным, нормативным и контрактным требованиям;
- д) оценку управления заказчиком своими процессами;
- е) проведение внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- ф) ответственность руководства за политику организации-заказчика.

9.3.1.4 Заключение первоначального сертификационного аудита

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

9.4 Проведение аудитов на местах

9.4.1 Общие положения

Процесс проведения аудитов «на месте» регламентирован РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента», включающий в т.ч. предварительное совещание в начале аудита (п. 9.4.2 настоящего РК) и заключительное совещание при завершении аудита (п. 9.4.7 настоящего РК).

9.4.2 Проведение предварительного совещания

Порядок проведения предварительного совещания при аудите «на месте» определен в РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента».

9.4.3 Обмен информацией в ходе аудита

9.4.3.1 В ходе аудита в запланированные промежутки времени проводятся рабочие заседания аудиторской группы (комиссии), на которых члены группы обмениваются информацией и оценивают полученные результаты аудита.

По результатам рабочих заседаний представителю руководства заказчика сообщается информация о достигнутых результатах и/или возникших проблемах.

Руководитель группы, при необходимости, используя рабочие заседания, может перераспределять обязанности среди членов группы.

9.4.3.2 В случаях выявления данных аудита, свидетельствующих о недостижимости целей аудита или предполагающих наличие непосредственного серьезного риска (например, угрозу безопасности), руководитель аудиторской группы (председатель комиссии) сообщает об этом представителю руководства заказчика и по возможности в ОС для принятия решения о соответствующих действиях – переутверждение или корректировка плана аудита, внесение

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 46
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

изменений в цели или область аудита или прекращение аудита. Руководитель аудиторской группы сообщает в ОС о результатах принятых мер.

9.4.3.3 В ходе рабочих заседаний руководитель аудиторской группы совместно с представителем руководства заказчика рассматривает необходимость внесения изменений в область аудита, которая становится очевидной по мере выполнения работ по аудиту «на месте», и сообщает об этом в ОС.

9.4.4 Сбор и проверка информации

Порядок и методы сбора и проверки информации, касающейся целей, области и критериев аудита (п. 9.2.1 настоящего РК), взаимосвязи между функциями, деятельностью и процессами системы менеджмента заказчика, определены в РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента».

Собранная определенными методами в ходе аудита информация в обязательном порядке проверяется аудиторской группой в ходе промежуточного обмена информацией, уточняется у представителей заявителя, прежде чем стать свидетельством аудита (п. 3.2 настоящего РК).

9.4.5 Идентификация и регистрация выводов аудита

Идентификация и регистрация выводов аудита (п. 3.2 настоящего РК), обобщающих соответствия и детализирующих несоответствия конкретному требованию критерия аудита и разногласия, выявленные в ходе проведения аудита, подкрепляющих их свидетельств аудита, возможностей для улучшения (если не противоречит требованиям системы сертификации), осуществляется в порядке, установленном РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента».

Выводы аудита доводятся до сведения всех заинтересованных сторон для получения возможности вынесения взвешенного решения о сертификации или ее подтверждения.

Для обеспечения точности свидетельств аудита и правильного понимания несоответствий, они рассматриваются аудиторской группой совместно с заказчиком. При этом члены аудиторской группы не могут указывать на возможную или определенную причину несоответствий или пути их устранения.

Руководитель аудиторской группы, при появлении разногласий между аудиторской группой и заказчиком в отношении свидетельств или выводов аудита, должен приложить усилия по их устранению. Нерешенные разногласия протоколируются в установленном порядке и доводятся до сведения ОС.

9.4.6 Подготовка заключений аудита

До проведения заключительного совещания (п. 9.4.7 настоящего РК) аудиторская группа:

- анализирует выводы аудита (п. 3.2 настоящего РК) и любую другую соответствующую информацию, собранную в ходе аудита, относительно целей аудита;
- согласовывает заключения аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;
- определяет любые необходимые последующие действия;
- подтверждает соответствие программы аудита или определяет любые требуемые изменения, например, в отношении области аудита, продолжительности и сроков проведения аудита, периодичности инспекционного контроля, компетентности.

9.4.7 Проведение заключительного совещания

Порядок проведения заключительного совещания при аудите «на месте» определен в РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента».

9.4.8 Отчет по аудиту

Порядок подготовки и рассылки акта по результатам аудита системы менеджмента заказчика и ответственность за его подготовку и содержание определены в РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента».

Право собственности на акт аудита сохраняется за ОС.

9.4.9 Анализ причин несоответствий

При выявлении в ходе аудита несоответствий аудиторской группой в акте по результатам

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 47
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

аудита в соответствии с РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента» отражаются требования к заказчику по разработке и предоставлению в ОС плана и отчета о проведении коррекций и корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий и устанавливаются сроки исполнения указанных требований.

Заказчик в установленные в акте по результатам аудита сроки проводит анализ причин несоответствий, определяет (разрабатывает) и планирует коррекций и корректирующие действия, выполняет коррекций и предпринимает корректирующие действия, отчитывается в ОС по результатам реализации корректирующих действий.

9.4.10 Результативность коррекций и корректирующих действий

Порядок анализа ОС предложенных заказчиком коррекций, выявленных заказчиком причин несоответствий и выполненных заказчиком корректирующих действий, процедуры определения ОС их приемлемости определены в РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента».

Заказчик направляет в ОС документальные свидетельства устранения выявленных в ходе аудита несоответствий, которые регистрируются ОС в соответствии с ДП 02.01.02 «Управление записями» и РИ 03.01.08 «Инструкция по делопроизводству ОС».

Результативность предпринятых заказчиком коррекций и корректирующих действий проверяется ОС в соответствии РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента» на основе анализа представленной заказчиком документации и, в случае выявления в ходе аудита значительных несоответствий, на основе проверок «на месте» (п. 9.4 настоящего РК).

9.4.10.1 Дополнительные аудиты

По результатам анализа отчета о выполнении заказчиком коррекций и корректирующих действий (п. 9.4.10 настоящего РК), ОС информирует заказчика о том, какой дополнительный полный или сокращенный аудит или предоставление документальных свидетельств, подлежащих подтверждению в ходе будущего инспекционного контроля сертифицированной систем менеджмента заказчика (п. 9.6.2 настоящего РК) (в случае принятия ОС решения о сертификации (п. 9.5 настоящего РК)), может потребоваться для подтверждения результативности коррекций и корректирующих действий.

Дополнительный аудит проводится при выявлении у заявителя значительных несоответствий системы менеджмента требованиям нормативных документов.

Дополнительный аудит, в зависимости от значимости выявленных в ходе сертификационного аудита несоответствий, их воздействия на систему менеджмента заявителя, может быть полным или сокращенным. Сокращенный аудит проводится только в части объектов и процессов системы менеджмента, по которым были выявлены несоответствия.

Дополнительный аудит проводится в рамках дополнительного соглашения к ранее заключенному ООО «ИСО» с заказчиком договора (иное) на проведение сертификации, включающим стоимость и условия проведения данного дополнительного аудита.

Расчет трудозатрат при проведении дополнительного аудита осуществляется в соответствии с требованиями РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента».

Планирование, проведение работ и оформление результатов дополнительного аудита осуществляется в том же порядке сертификационного аудита, регламентированным настоящим разделом.

9.5 Решения о сертификации

9.5.1 Общие положения

Решения о сертификации или ресертификации принимается ОС при выполнении ОС и заказчиком всех процедур аудита (п. 9.3 настоящего РК), в т.ч. дополнительных аудитов, при их проведении, и принимаются должностными лицами ОС, не участвовавшими в проведении сертификационного аудита.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 48
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Порядок принятия решения о сертификации определен в РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента».

9.5.2 Действия, осуществляемые до принятия решения

До принятия решения, ОС в соответствии с РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента» должен подтвердить следующие факты:

- информация, предоставленная аудиторской группой, является достаточной в отношении требований к сертификации и области сертификации заказчика;
- проанализирована, признана и проверена результативность корректировок и корректирующих действий в отношении всех несоответствий, которые представляют собой невыполнение одного или более требований нормативного документа в области системы менеджмента, наличие ситуации, которая ставит под значительное сомнение способность системы менеджмента заказчика достигать намеченных результатов;
- проанализированы и приняты запланированные заказчиком корректировки и корректирующие действия в отношении всех других несоответствий.

9.5.3 Информация, необходимая для принятия решения по первичной сертификации

9.5.3.1 Требования к информации, предоставляемой аудиторской группой (комиссией) в ОС для принятия решения, определены в РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента».

9.5.3.2 Порядок принятия решений о сертификации на основе оценки аудиторских наблюдений и заключения аудиторской группы по результатам аудита и иной, относящейся к этому вопросу, информации определен в РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента».

9.5.4 Информация, необходимая для признания действительными результатов ресертификации

Орган по сертификации должен принять решение о возобновлении действия сертификата на основе результатов ресертификационного аудита, а также анализа функционирования системы за период действия сертификата и жалоб, полученных от пользователей результатов сертификации.

9.6 Подтверждение сертификации

9.6.1 Общие положения

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

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

9.6.2 Деятельность по инспекционному контролю

9.6.2.1 Общие положения

9.6.2.1.1 Мероприятия по инспекционному контролю сертифицированных систем менеджмента заявителей со стороны ОС регламентированы РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента», позволяют ОС на постоянной основе осуществлять мониторинг подразделений заявителя и

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 49
РК 01.01 01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

процессов, охваченных системой менеджмента, своевременно учитывать изменения, влияющие на сертифицированную систему менеджмента заявителя.

9.6.2.1.2 Мероприятия по инспекционному контролю включают в себя дистанционный мониторинг деятельности сертифицированного заявителя, анализ документов и сведений и проведение аудитов «на месте» с целью оценки соответствия сертифицированной системы менеджмента заявителя требованиям нормативного документа, на соответствие которому она была сертифицирована.

В т.ч. инспекционный контроль проводится ОС за правильным (законным) использованием заявителем сертификационных документов и знака соответствия.

9.6.2.2 Инспекционный контроль

ОС в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК17021-1-2017, руководствуясь РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента», осуществляет планирование в период межсертификационных аудитов и проведение инспекционных мероприятия за сертифицированной системой менеджмента заявителя с целью сохранения уверенности ее соответствия установленным сертификационным документом требованиям, включающие полный или сокращенный аудит «на месте» (в соответствии с обоснованным решением ОС) в совокупности с другими инспекционными мероприятиями.

ОС инициирует проведение инспекционного контроля за сертифицированной системой менеджмента заявителя одновременно с принятием и оформлением решения по сертификации, оформления и выдачи заявителю сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия, путем заключения договора на проведение инспекционного контроля с заявителем.

Требования к программе инспекционного контроля регламентированы РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента».

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, плановый инспекционный контроль за сертифицированной системой менеджмента заявителя проводится один раз в год.

Инспекционный контроль сертифицированных ОС систем менеджмента заявителей организуется штатным персоналом ОС и проводится по решению руководства ОС штатным или привлекаемым, в т.ч. на условиях аутсорсинга, персоналом, обладающим соответствующей компетентностью в области подтверждения соответствия (п. 7.2, п. 7.3, п. 7.5 настоящего РК), с соблюдением требований беспристрастности (п. 4.2, п. 5.2 настоящего РК).

При поступлении в ОС от заявителя информации о наличии изменений установленных требований к сертифицированной системе менеджмента, которые влияют на соответствие предъявляемым требованиям, эксперт ОС – исполнитель работ по проведению инспекционного контроля определяет, требуют ли заявленные изменения проведения дополнительной оценки соответствия. При установлении ОС такой необходимости, оценка соответствия, анализ и принятие решение по сертификации могут осуществляться в рамках проведения инспекционного контроля.

9.6.2.3 Подтверждение сертификации

Подтверждение сертификации осуществляется ОС на основе демонстрации свидетельств того, что сертифицированный заявитель продолжает выполнять установленные требования к системе менеджмента.

Порядок подтверждения, приостановления, возобновления, отмены ОС действия сертификата соответствия регламентирован РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента».

Руководитель ОС, заместитель руководителя ОС или назначенный персонал ОС соответствующей компетентности, не принимавшие участия в надзорном аудите, до принятия решения, при необходимости (выборочно), и в случае выявления несоответствия установленным требованиям или иных обстоятельств, которые могут привести к приостановлению или отмене действия сертификата соответствия, проводит анализ документов и информации по результатам

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 50
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

инспекционного контроля, проведенного исполнителем работ, с целью определения возможности подтверждения сертификации.

Рекомендации для принятия решения на основе результатов указанного анализа документируются путем резолюции на проекте решения ОС.

Результаты анализа учитываются руководством ОС при осуществлении мониторинга квалификации персонала ОС, мониторинга выполняемых работ персоналом ОС со стороны руководства ОС в соответствии с п. 7.1.3 настоящего РК и РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту».

9.6.3 Ресертификация

9.6.3.1 Планирование ресертификационного аудита

Планирование и проведение ресертификационного аудита осуществляется ОС с целью оценивания постоянного выполнения сертифицированным заказчиком установленных требований к системе менеджмента заказчика, подтверждение постоянства соответствия и результативности системы менеджмента, а также ее постоянной пригодности в рамках области сертификации. Планирование ресертификационного аудита осуществляется в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента» и РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента».

При ресертификационном аудите ОС оцениваются результаты функционирования системы менеджмента заказчика в течение периода действия сертификата соответствия, в т.ч. результаты инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента заказчика (п. 9.6.2.2 настоящего РК).

В случае наличия значительных изменений в системе менеджмента заказчика или в условиях ее функционирования (например, законодательных, юридических, структурных изменений), ОС в соответствии с РИ 03.01.03 «Инструкция по проведению первого этапа аудита по сертификации систем менеджмента» проводится анализ документов системы менеджмента заявителя - первый этап аудита системы менеджмента заявителя (п. 9.3 настоящего РК).

Для обеспечения сроков цикла сертификации с учетом указанных причин, заявка на ресертификацию системы менеджмента должна быть направлена заявителем в ОС за 3 месяца до окончания срока действия сертификата, о чем заказчик уведомляется при проведении второго инспекционного контроля.

При планировании ресертификационного аудита, в случае наличия у заявителя большого числа производственных площадок, или сертификации системы менеджмента заявителя требованиям нескольких нормативных документов, ОС в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента» и РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента» обеспечивает доверие к сертификации путем адекватного выбора производственных площадок, достаточного для обеспечения указанного доверия.

9.6.3.2 Ресертификационный аудит

Ресертификационный аудит – аудит «на месте» (п. 9.4 настоящего РК) проводится ОС в соответствии с РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента», в ходе которого оценивается результативность системы менеджмента заявителя с учетом внутренних и внешних изменений, постоянство соответствия и применимости относительно области сертификации, улучшения деятельности, реализацию политики и достижение целей заявителя.

В случае выявления в ходе ресертификационного аудита несоответствий или отсутствия достаточных свидетельств соответствия системы менеджмента заявителя требованиям сертификации, ОС в соответствии с РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента» устанавливает для заявителя срок выполнения коррекции и корректирующих действий и срок проверки ОС результатов их выполнения. Данный срок не

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 51
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

должен превышать срок истечения действия сертификата соответствия системы менеджмента заявителя.

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

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

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

Решение о ресертификации принимается ОС в соответствии с РИ 03.01.05 «Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента» на основе результатов ресертификационного аудита и анализа функционирования системы менеджмента заявителя за период действия сертификата соответствия на указанную систему менеджмента, в т.ч. результатов рассмотрения жалоб (в случае поступления) от заинтересованных сторон.

9.6.4 Специальные аудиты

9.6.4.1 Расширение области сертификации

Расширение области сертификации заявителя осуществляется ОС на основании заявки о расширении области действия ранее выданного заявителю сертификата соответствия, оформляемой заявителем в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента».

Область сертификации расширяют при изменении (увеличении):

- процессов жизненного цикла продукции (услуги) в рамках однородной продукции (услуг), применительно к которой была сертифицирована система менеджмента;
- номенклатуры продукции (услуг), выпускаемой заявителем;
- производственных площадок заявителя.

ОС, по результатам анализа указанной заявки, определяет, планирует и проводит в соответствии с РИ 03.01.01 «Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента», РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента» действия по аудиту, необходимые для принятия соответствующего решения.

Расширение области сертификации системы менеджмента заявителя можно осуществить в рамках инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента заявителя в соответствии с РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента».

При положительных результатах аудита, ОС в соответствии с РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента» принимает решение о расширении области сертификации, при этом держателю сертификата выдается новый сертификат, включающий в себя указание расширенной области сертификации, ранее выданный сертификат соответствия отменяется ОС и возвращается заявителем в ОС. Срок действия вновь выдаваемого сертификата соответствия устанавливается таким же, что в отмененном сертификате соответствия.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 52
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

9.6.4.2 Внеплановые аудиты

Процедура сертификации системы менеджмента заявителя включает возможность проведения внепланового аудита сертифицированного заказчика – внепланового инспекционного контроля.

Внеплановые аудиты сертифицированного заказчика проводятся ОС в соответствии с РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента» для расследования поступивших в ОС жалоб на указанного заказчика (п. 9.8 настоящего РК), в ответ на информацию об изменениях со стороны заказчика, для контроля вследствие приостановления действия сертификата соответствия заказчика, когда имеется небольшой период времени для уведомления заказчика о предстоящем аудите.

Информация, разъясняющая возможность и условия проведения внепланового аудита сертифицированного заказчика, размещена на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доводится до заявителя описанными в п. 8.5.1 настоящего РК способами.

В указанных случаях, ОС:

- за месяц до внепланового посещения места осуществления деятельности в письменном виде уведомляет сертифицированного заказчика о проведении внепланового инспекционного контроля, с обоснованием причин его проведения;

- руководитель ОС тщательно подбирает состав аудиторской группы (комиссии) по причине отсутствия у заказчика возможности опротестовать ее участников.

9.6.5 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации

9.6.5.1 В ОС в Политике в области качества (приложение 3 настоящего РК) задекларировано обеспечение доверия всех заинтересованных сторон к результатам проведения ОС оценки и подтверждения соответствия систем менеджмента, включающих в т.ч. приостановление, отмену действия сертификата соответствия или сужение области сертификации.

Процедуры по приостановлению, отмене действия сертификата соответствия или сужению области сертификации регламентированы РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента».

9.6.5.2 Условия и сроки приостановления и возобновления действия сертификата соответствия сертифицированного ОС заказчика, а также условия отмены действия сертификата соответствия сертифицированного ОС заказчика или сужение области сертификации приведены в РИ 03.01.06 «Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента».

9.6.5.3 Гарантии соблюдения требований управления сертификационными документами, в случае приостановления или отмены действия сертификата соответствия заказчика, реализуются путем обеспечения данных требований в договоре ООО «ИСО» и сертифицированного заказчика на проведение инспекционного контроля.

9.6.5.4 Информация о статусе сертификации системы менеджмента заказчика является общедоступной и реализуется в соответствии с п. 8.1.3 настоящего РК.

9.7 Апелляции

9.7.1 Процедуры управления апелляциями заявителей, в т.ч. обеспечение недискриминационных условий рассмотрения апелляций, определение лиц, вовлеченных в процесс рассмотрения апелляций и определение их ответственности за принятые решения, регламентированы ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями», ПП 03.01.01 «Положение об ОС», ПП 03.01.03 «Положение о Комиссии по апелляциям», и включают в себя процесс получения (регистрации), оценки и принятия решений по апелляциям, документального информирования апеллянта о ходе рассмотрения, результатах рассмотрения и окончании процесса рассмотрения апелляции, разработки и реализации мероприятий принятого решения, обеспечения исполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»	Лист 53
РК 01.01 01-2021	Руководство по качеству Листов 81

9.7.2 Описание процесса рассмотрения апелляций является общедоступным и реализуется в соответствии с п.п. 4.5, 4.7, 8.5.1 настоящего РК.

9.8 Жалобы

9.8.1 Описание процесса рассмотрения жалоб является общедоступным и реализуется в соответствии с п.п. 4.5, 4.7, 8.5.1 настоящего РК.

9.8.2 Порядок управление жалобами, поступающими в ОС, определен в ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями», и включает в себя процесс получения, регистрации, оценки, принятия решений в отношении жалобы.

9.8.3 Оценивание полученной жалобы подразумевает определение принадлежности к деятельности ОС, за которую ОС несет ответственность, или принадлежности к деятельности сертифицированного ОС заявителя, или отсутствия такой принадлежности, от чего зависит принятие/не принятие жалобы к рассмотрению.

9.8.4 Если поступившая в ОС жалоба имеет отношение к сертифицированному ОС заказчику, по окончании мероприятий ее получения, регистрации и оценки в соответствии с ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями», жалоба находится на контроле непосредственно генерального директора ООО «ИСО», который определяет исполнителя(ей) и сроки исследования (рассмотрения) жалобы, и по результатам исследования принимает соответствующее решение.

В целях не допущения конфликта интересов, исследование жалобы поручается квалифицированным штатным или внештатным специалистам организации, не имевшим отношения к предмету жалобы.

Назначенный исполнитель(ли) в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы анализируют предмет жалобы, имеющиеся в распоряжении ОС документы сертифицированного заказчика, планируют мероприятия и сроки расследования жалобы. Указанные мероприятия документируются и предоставляются генеральному директору ООО «ИСО» для согласования и утверждения. В целях обеспечения требования конфиденциальности в соответствии с п. 4.6, п. 8.4 настоящего РК в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету, исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы направляет заказчику основное содержание предмета жалобы.

Общий срок рассмотрения жалобы и принятия решения не должен превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации.

При исследовании жалобы, исполнителями анализируется информация о результативности сертифицированной ОС системы менеджмента заказчика, на основании хранящихся в ОС документов сертифицированного заказчика, или путем запрашивания у заказчика дополнительных сведений и материалов по данному вопросу.

В случае необходимости, для этих целей назначается внеплановый инспекционный контроль за сертифицированной ОС системой менеджмента заказчика (п. 9.6.4 настоящего РК).

Ход исследования жалобы документируется и докладывается исполнителем генеральному директору ООО «ИСО» по каждому этапу расследования жалобы, определенным в указанном выше плане мероприятий по исследованию жалобы.

ОС, в лице исполнителей и генерального директора ООО «ИСО», несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

Предъявитель жалобы по возможности информируется исполнителем в любой удобной форме (письменно по почте, по электронной почте, устно по телефону) о получении жалобы, о ходе рассмотрения жалобы и о результатах ее рассмотрения.

По результатам завершения процесса исследования жалобы, предъявителю жалобы официально в письменном виде направляется уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 54
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

ОС по результатам рассмотрения жалобы и принятому ОС решению, совместно с сертифицированным ОС заказчиком и по возможности с предъявителем жалобы определяет необходимость и степень разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения.

В зависимости от достигнутых договоренностей исполнитель по жалобе готовит официальный ответ предъявителю жалобы о результатах ее рассмотрения и принятом решении о признании ее обоснованной/не обоснованной, при необходимости информирует о предполагаемых ОС и сертифицированным заказчиком ответных действиях по жалобе.

В случае заключения ОС о признании жалобы обоснованной, исполнитель по жалобе согласовывает планируемые сертифицированным заказчиком коррекции и корректирующие действия и сроки их реализации по удовлетворению жалобы, доводит указанную информацию до генерального директора ООО «ИСО», контролирует ход реализации предпринимаемых действий, анализирует сведения и доказательные материалы их реализации, достижение удовлетворения жалобы и эффективность их воздействия на деятельность сертифицированного заказчика и исключение повторения причин предмета жалобы.

При необходимости проверки результатов мероприятий по месту деятельности сертифицированного заявителя, назначается внеплановый инспекционный контроль за сертифицированной ОС системой менеджмента заказчика (п. 9.6.4 настоящего РК).

Исполнитель документирует результаты указанных мероприятий и по их завершении отчитывается генеральному директору ООО «ИСО».

По достижении запланированного эффекта в отношении удовлетворения жалобы, исполнитель уведомляет об этом предъявителя жалобы.

Повторное обращение предъявителя жалобы (того же или другого) по тому же предмету жалобы в отношении того же сертифицированного заказчика, в случае заключения ОС о признании жалобы не обоснованной, рассматривается в том же порядке, но другим назначенным генеральным директором ООО «ИСО» исполнителем(ями).

Последующие обращения предъявителя жалобы (того же или другого) по тому же предмету жалобы в отношении того же сертифицированного заказчика, в случае заключения ОС о признании жалобы не обоснованной, оставляются в ОС без движения, регистрируются в ОС в установленном порядке с соответствующей отметкой.

Жалобы, содержащие прямые или скрытые угрозы в адрес ОС, сотрудников ОС, сертифицированного заказчика и его сотрудников, заведомо лживую информацию, клевету, прямое или скрытое указание на ведение недобросовестной конкурентной борьбы, которые могут быть классифицированы, как отношения хозяйствующих субъектов, регулируемые статьей 14 Федерального закона РФ от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», а также анонимные, остаются без движения, регистрируются в ОС в установленном порядке с соответствующей отметкой, и в случае необходимости в соответствии с решением генерального директора ООО «ИСО» могут быть направлены в органы прокуратуры для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.

9.9 Записи о заявителях и заказчиках

9.9.1 ОС поддерживает в рабочем состоянии записи об аудите и другой деятельности по всем заказчикам, включая все организации, подавшие заявки, прошедшие аудит, сертифицированные, а также организации, действие сертификатов соответствия которых было приостановлено или отменено в соответствии с п. 8.2, п. 8.3 и п. 9 настоящего РК.

9.9.2 Порядок управления записями о заявителях и заказчиках, виды записей регламентированы п. 10.4 настоящего РК, ДП 02.01.02 «Управление записями», РИ 03.01.08 «Инструкция по делопроизводству ОС».

9.9.3 Процесс управления и хранения записей в ОС обеспечивает целостность процесса оценки и подтверждения соответствия и конфиденциальность информации (п. 4.6, п. 8.4 настоящего РК).

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 55
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

9.9.4 Период сохранения записей в ОС регламентирован указанными документами системы менеджмента качества ОС, в т.ч. учитываются правовые и договорные обстоятельства при определении сроков хранения. Записи по подтверждению соответствия хранят на протяжении полного цикла подтверждения соответствия заявителя плюс ещё один полный цикл.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 56
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

10 Общие требования к системе менеджмента

10.1 Общие положения

В ОС разработана, документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества, способная поддерживать и демонстрировать устойчивое выполнение требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»).

Система менеджмента качества ОС разработана и внедрена в соответствии с Вариантом А раздела 10 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

Система менеджмента качества ОС включает:

- общую документацию (Руководство по качеству (п. 10.2 настоящего РК), политику в области качества, определение обязанностей);
- управление документами (п. 10.3 настоящего РК);
- управление записями (п. 10.4 настоящего РК);
- анализ со стороны руководства (п. 10.5 настоящего РК);
- внутренние проверки (п. 10.6 настоящего РК);
- корректирующие действия (п. 10.7 настоящего РК).

Система менеджмента качества организации разработана и документально оформлена применительно к действующей в организации организационной структуре управления (п. 6.1 настоящего РК) в соответствии со штатным расписанием, утвержденным генеральным директором ООО «ИСО».

Система менеджмента качества организации направлена на решение следующих основных задач:

- поддержание системы менеджмента качества в рабочем состоянии и постоянное улучшение ее результативности;
- достижение и поддержание качества услуг на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение требований потребителей, заказчиков (заявителей), федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных в соответствии с законодательством Российской Федерации осуществлять контроль (надзор) за объектами подтверждения соответствия и за аккредитованным лицом – органом по сертификации систем менеджмента ООО «ИСО» (в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»);
- обеспечение уверенности руководства в том, что качество услуг и ресурсы, необходимые для его обеспечения, соответствуют запланированным целям в области качества;
- обеспечение уверенности потребителей, заказчиков (заявителей), федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль (надзор) за аккредитованным лицом (в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»), путем предоставления доказательств, в том, что качество процессов СМК соответствует их потребностям, а также требованиям нормативной документации.

Система менеджмента качества способствует удовлетворению запросов и ожиданий потребителей, заказчиков (заявителей), федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль (надзор) за аккредитованным лицом (в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»), и защищает интересы организации.

Деятельность организации осуществляется в управляемых условиях, в условиях действующей системы менеджмента качества, которая отвечает требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 57
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации)), располагает технической базой, квалифицированными персоналом, развитой инфраструктурой.

Место, роль и функции СМК в общей системе управления определены и изложены в настоящем Руководстве по качеству в соответствии с пунктами ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

СМК документально регламентирует основные процедуры выполнения различных видов деятельности, обеспечивающие необходимые требования и условия к проведению работ.

Политика в области качества (приложение 3 настоящего РК) содержит обязательства руководства ООО «ИСО» обеспечить реализацию политики и целей по выполнению требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 и процедур оценки и подтверждения соответствия всем персоналом организации и ОС, осуществляющими указанные работы, содержит обязательства руководства ООО «ИСО» по разработке и внедрению системы менеджмента качества, обеспечению реализации процессов СМК и достижению результативности всех действий, направленных на последовательное выполнение требований указанных выше стандартов.

Ответственность за реализацию требований СМК организации несет руководство организации.

Руководство ООО «ИСО» обеспечивает, чтобы принятая Политика в области качества:

- соответствовала требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017;
- соответствовала стратегическим целям деятельности организации;
- являлась базой для установления целей в области качества;
- была доведена до персонала организации и была ему понятна;
- постоянно применялась в текущей деятельности организации, исполнялась на всех уровнях руководства и персонала организации, оперативно управлялась в случае необходимости изменений.

Настоящее Руководство по качеству и функционирующая в ООО «ИСО» система менеджмента качества обеспечивают реализацию указанных обязательств, что подтверждается статусом аккредитованного лица в национальной системе аккредитации.

Кроме того, реализация Политики в области качества осуществляется исполнением требований СМК, устанавливающих процедуры выполнения работ, распределение ответственности и полномочий, кадровое обеспечение, ресурсы и методы мониторинга процессов СМК в организации.

Доведение Политики в области качества до персонала организации осуществляется в соответствии с требованиями ДП 02.01.01 «Управление документацией», а также посредством наглядной демонстрации в местах осуществления работ.

Исполнение персоналом Политики в области качества и требований документов СМК контролируется руководством организации и ОС, представителем руководства по качеству, и управляется в соответствии с положениями об ответственности персонала, определенными в должностных и функциональных инструкциях.

Представитель руководства по качеству (менеджер по качеству) назначен приказом ООО «ИСО» из руководящего состава штатного персонала организации.

Представитель руководства по качеству, независимо от других своих должностных обязанностей в организации, в соответствии с п. 6.1, п. 10 настоящего РК, ФИ 03.01.01 «Функциональная инструкция представителя руководства по качеству», ПП 03.01.01 «Положение об ОС» несет ответственность и осуществляет полномочия по:

- обеспечению разработки, внедрению и поддержанию в должном состоянии процессов и процедур, необходимых для функционирования системы менеджмента качества организации;
- представлению отчета высшему руководству организации об эффективности функционирования системы менеджмента качества организации и необходимости ее улучшения.

Система менеджмента качества ОС функционирует как совокупность взаимосвязанных процессов системы менеджмента качества (основных, вспомогательных, менеджмента - процессов управления).

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 58
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Применение процессов в ОС предполагает выполнение ряда обязательных последовательных действий, включающих в том числе:

- определение процессов, необходимых и достаточных для функционирования системы менеджмента качества;
- определение последовательности, взаимосвязи и взаимодействия этих процессов с функциями организации;
- назначение ответственных лиц за процесс;
- определение критериев и методов для оценки процессов;
- сбор и анализ данных и информации для оценки результативности менеджмента и мониторинга процессов;
- документирование процессов в объеме, необходимом для обеспечения функционирования системы менеджмента качества;
- периодическое (систематическое) выполнение корректирующих действий и предупреждающих действий, необходимых для достижения запланированных результатов;
- определение порядка внесения изменений в процесс.

Описание процессов СМК и управление процессами СМК изложено в разделах Руководства по качеству, в документированных процедурах СМК организации и других документах системы менеджмента качества организации и ОС (приложение 1 настоящего РК).

Основные процессы СМК разработаны и внедрены в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, для достижения поставленных целей и реализации Политики в области качества (приложение 3 настоящего РК).

Ключевой процесс СМК - «оценка и подтверждение соответствия» охватывает деятельность по сертификации всего персонала организации, а также персонала и организаций на условиях аутсорсинга, обеспечивающих выполнение ключевого процесса.

Для обеспечения результативного и эффективного функционирования ключевого процесса СМК «оценка и подтверждение соответствия» в ОС установлены основные процессы СМК, вспомогательные процессы СМК, процессы управления (менеджмента), приведенные в перечне процессов системы менеджмента качества ОС и критерии результативности процессов - приложение 4 настоящего РК.

Ответственные за выполнение указанных процессов СМК определены в Матрице ответственности за процессы системы менеджмента качества ОС - приложение 6 настоящего РК.

Схема взаимодействия процессов СМК ОС приведена в приложении 5 настоящего РК.

Все процессы обеспечены необходимыми ресурсами и информацией.

Определены критерии и методы обеспечения результативности при осуществлении и управлении процессами СМК, осуществляется мониторинг и анализ процессов СМК (п. 10.5 настоящего РК).

В качестве мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов СМК применяются внутренние аудиты (проверки), корректирующие действия (п. 10.6, п. 10.7 настоящего РК).

СМК определены процессы СМК, которые могут быть переданы сторонним специалистам или организациям, условия передачи, требования к качеству и ответственность сторон при осуществлении ключевого процесса СМК «оценка и подтверждение соответствия» (п. 7.3, п. 7.5 настоящего РК) - «аутсорсинговые процессы».

10.2 Руководство по системе менеджмента

Документация СМК в ООО «ИСО» разработана по иерархическому (многоуровневому) принципу. Классификация документов СМК установлена в ДП 02.01.01 «Управление документацией».

В документацию системы менеджмента качества ООО «ИСО» включены следующие документы:

- Политика в области качества ООО «ИСО» (п. 10.1, приложение 3 настоящего РК);

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 59
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

- Политика по обеспечению беспристрастности;
- Руководство по качеству ОС;
- документы СМК организации и ОС (документированные процедуры, рабочие инструкции, положения), обеспечивающие управление деятельностью в области подтверждений соответствия и регламентируемые требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017;
- должностные и функциональные инструкции (при необходимости);
- записи, регламентированные документами СМК организации;
- внешние нормативные документы (законодательные акты Российской Федерации, подзаконные акты федеральных органов исполнительной власти, государственные и межгосударственные стандарты и пр.);
- организационно-распорядительные документы (приказы, распоряжения, планы и пр.).

Настоящее Руководство по качеству является основным документом СМК, в котором изложена политика и цели в области качества (п. 10.1 настоящего РК, приложение 3), описаны область применения СМК (п. 1), основные положения и требования к СМК (п. 10.1).

Руководство по качеству включает в себя организационную структуру ООО «ИСО» (п. 6.1), структуру СМК (п. 10.1), ссылки на документированные процедуры (приложение 1), разработанные для обеспечения функционирования и улучшения СМК, а также описывает взаимодействие установленных процессов СМК (п. 10.1, приложение 4, приложение 5 настоящего РК).

Пользователями данного Руководства по качеству являются персонал ООО «ИСО», осуществляющий деятельность в области оценки и подтверждения соответствия, и взаимодействующие с ним сторонние специалисты и организации.

Руководство по качеству предназначено для демонстрации соответствия ОС федеральному органу исполнительной власти, осуществляющему контроль (надзор) за аккредитованным лицом (в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»), требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (Приказ от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»).

Руководство по качеству является конфиденциальной собственностью ООО «ИСО» и может быть передано в другую организацию только с разрешения руководства организации.

Управление Руководством по качеству осуществляется в следующем порядке:

– общее руководство разработкой Руководства по качеству осуществляет представитель руководства по качеству;

– разработку и компоновку – сотрудники организации, прошедшие курс обучения по системам менеджмента качества, назначенные приказом по организации, которые могут привлекать к разработке соответствующих разделов Руководства по качеству, а также специалистов, выполняющих деятельность по отдельным процессам СМК;

– согласование проекта Руководства по качеству с представителем руководства по качеству и, определенными руководством организации, должностными лицами организации (при необходимости);

– утверждение и введение в действие приказом по организации.

В документации системы менеджмента качества ООО «ИСО» обеспечена взаимосвязь между отдельными документами СМК путем применения ссылок на документы СМК, регламентирующие требования по управлению теми, или иными процессами СМК, включены вся информация, процессы, системы, записи и т.п., имеющие отношение к выполнению требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

В целях обеспечения актуальности Руководства по качеству изменяющимся внешним условиям и нормативным требованиям в области оценки и подтверждения соответствия, не реже 1 раза в год уполномоченным персоналом организации осуществляется анализ документов СМК

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 60
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

организации на предмет соответствия указанным условиям и требованиям. По результатам указанного анализа, а также по результатам анализа функционирования СМК (п. 10.5 настоящего РК), в текст документов СМК могут быть внесены изменения и дополнения.

Процедуры управления документами СМК, в т.ч. планирование разработки, разработка, согласование и утверждение, внедрение, ознакомление, анализ и актуализация (внесение изменений), распространение, хранение, изъятие и уничтожение регламентируются п. 10.3 настоящего РК и ДП 02.01.01 «Управление документацией».

Необходимость, объем и степень детализации процедур в документах СМК определяются разработчиками указанных документов – владельцами процессов, и окончательно устанавливаются при их согласовании и утверждении в установленном порядке.

Записи подлежат управлению в соответствии с п. 10.4 настоящего РК, ДП 02.01.02 «Управление записями».

Все сотрудники организации, участвующие в деятельности по подтверждению соответствия, имеют доступ только к той части документации системы менеджмента качества организации и соответствующей информации, которая им необходима для выполнения их непосредственных обязанностей. Определение объектов и объемов доступа для каждого сотрудника или отдельного подразделения организации, контроль применения документации СМК и соответствующей информации осуществляет представитель руководства по качеству.

10.3 Управление документами

Управление документами (внутренним и внешними) осуществляется с целью обеспечения сотрудников ООО «ИСО» необходимыми документами и данными для осуществления процессов СМК и выполнения задач организации.

Под управлением документами понимается установление и выполнение комплекса процедур и правил для ведения, поддержания в рабочем состоянии и эффективного использования в деятельности ОС внутренних документов организации, ОС и документов СМК организации, внешних документов, обязательных и необходимых для осуществления организацией и ОС деятельности в области оценки и подтверждения соответствия.

В ООО «ИСО» применяются документы на бумажных носителях и в электронной форме.

Общие положения, ответственность, порядок и процесс по управлению документами определены в ДП 02.01.01 «Управление документацией».

Процедуры управления документами различных уровней включают в себя:

- проверку документов до их выпуска на предмет их актуальности, адекватности и достаточности;
- анализ и актуализацию, повторное согласование и утверждение документов (в случае необходимости);
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия на месте использования действующих версий документов;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов, применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

При хранении документов обеспечивается их сохранность, защита от порчи или повреждения, а также их легкий поиск.

К документам в электронном виде открыт доступ «для чтения» для всех сотрудников организации. Вносить изменения в электронную версию документа имеет право только персонал, за которым распорядительными документами по организации закреплены соответствующие функции и ответственность – владелец документа.

Соблюдение требований конфиденциальности документов, где это необходимо, обеспечивается в соответствии с п. 4.6, п. 8.4 настоящего РК.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 61
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Для получения актуальной информации о нормативных и законодательных документах внешнего происхождения ООО «ИСО» использует сайты Федерального агентства по техническому регулированию (www.gost.ru), Федеральной службы по аккредитации (www.fsa.gov.ru), Евразийской экономической комиссии (www.eurasiancommission.org) и пр., лицензионную программу VipNet Client 3.x (КСЗ), информационные ресурсы ФГУП «Стандартинформ» на условиях абонемента обслуживания и пр., в соответствии с заключенными договорами (контрактами, абонементом).

Руководство ООО «ИСО» несет ответственность за своевременное обеспечение персонала ОС необходимыми и достаточными для проведения работ по подтверждению соответствия нормативными документами.

Контроль выполнения требований настоящего пункта РК осуществляется на этапах реализации процесса оценки и подтверждения соответствия руководством и персоналом организации и ОС в процессе осуществления работ, и представителем руководства по качеству в процессе внутреннего аудита в соответствии с п. 10.6 настоящего РК и ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества», а также при поступлении внешней информации о несоответствиях.

При выявлении несоответствий процедуры управления документами в соответствии с требованиями п. 10.7, настоящего РК и ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой», ДП 02.01.05 «Корректирующие действия» разрабатываются и реализуются корректирующие действия.

Информация о реализации процесса управления документами является составной частью входных данных для анализа со стороны руководства (п. 10.5 настоящего РК).

10.4 Управление записями

Управление записями (сбор, регистрация (идентификация), систематизация, хранение, защита, восстановление, поиск, предоставление по запросам, определение сроков хранения и уничтожения записей, изъятие и уничтожение) проводится с целью получения достоверной информации о качестве оказания услуг в области оценки и подтверждения соответствия и выполнения процессов СМК, анализа этой информации для дальнейшего совершенствования деятельности организации.

Средства и процедуры управления, требуемые при идентификации, хранении, защите, восстановлении, определении сроков хранения и изъятии записей в ООО «ИСО» и ОС определены в п. 7.4, п. 8, п. 9.9 настоящего РК, ДП 02.01.02 «Управление записями», РИ 03.01.08 «Инструкция по делопроизводству ОС».

Записи могут быть представлены на бумажном и электронном носителях.

Записи хранятся в специально отведенных местах (в зависимости от формы записей – на бумажных носителях или в электронном виде), в условиях, обеспечивающих их доступность и сохранность.

Для ведения записей каждый специалист использует формы, допущенные к использованию и установленные в документах СМК, внешних нормативных документах, приказах и распоряжениях руководства организации и ОС, в другой организационно-распорядительной документации ООО «ИСО».

Ответственность за управление записями определена должностными и функциональными инструкциями, организационно-распорядительными документами (приказы, распоряжения и пр.) ООО «ИСО», документами системы менеджмента качества ООО «ИСО».

Специалисты ОС по согласованию с руководством ОС и ООО «ИСО», в случае необходимости, разрабатывают, внедряют и пересматривают формы документов для ведения записей в сфере их компетенции, определяют потребителей и поставщиков записей, организуют перемещение в соответствии с их назначением, применением, защиту от несанкционированного доступа и повреждений, хранение и уничтожение записей, обеспечивают необходимыми ресурсами при создании, перемещении и поддержании в рабочем состоянии записей, обеспечивают обмен

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 62
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

информацией друг с другом по правилам заполнения записей, сроках и адресате передачи записей.

Записи, оформленные при реализации ключевого процесса «оценки и подтверждения соответствия» (п. 9.9 настоящего РК), сохраняются в течение временного периода, определяемого законодательными, договорными (контрактными), правовыми требованиями и обязательствами.

Представитель руководства по качеству устанавливает общие требования к управлению записями, оказывает методическую помощь персоналу организации в разработке, внедрении и пересмотре форм записей.

Исполнители, непосредственно создающие и поддерживающие записи в рабочем состоянии (персонал организации и ОС), несут ответственность за достоверность, своевременность, правильность заполнения форм записей, за выполнение правил перемещения, защиты от несанкционированного доступа, хранения и уничтожения записей.

Процедуры доступа к записям в ОС обеспечивают соблюдение требований конфиденциальности записей заявителей (п. 4.6, п. 8.4 настоящего РК, ДП 02.01.02 «Управление записями»).

Контроль выполнения требований настоящего пункта РК осуществляется на этапах реализации процесса оценки и подтверждения соответствия руководством и персоналом организации и ОС в процессе осуществления работ, и представителем руководства по качеству в процессе внутреннего аудита в соответствии с п. 10.6 настоящего РК и ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества», а также при поступлении внешней информации о несоответствиях.

При выявлении несоответствий процедуры управления записями в соответствии с требованиями п. 10.7, п. 10.8 настоящего РК и ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой», ДП 02.01.05 «Корректирующие действия» разрабатываются и реализуются корректирующие действия.

Информация о реализации процесса управления записями является составной частью входных данных для анализа со стороны руководства (п. 10.5 настоящего РК).

10.5 Анализ со стороны руководства

10.5.1 Общие положения

Анализ СМК со стороны руководства осуществляется систематически (ежегодно) по итогам календарного года для обеспечения постоянной пригодности СМК, ее адекватности и результативности, включая сформулированную Политику в области качества (приложение 3 настоящего РК) и выполнение требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

При необходимости, анализ СМК может проводиться руководством организации по частям, в течение года, в ходе которого выполняется анализ составных элементов СМК организации, обеспечивающий в совокупности полный анализ СМК. Результаты анализа составных элементов СМК организации документируются.

Анализ осуществляет высшее руководство ООО «ИСО» (генеральный директор - руководитель ОС), на основании предоставляемых данных по деятельности организации в области оценки и подтверждения соответствия.

Основными критериями результативности функционирования СМК являются:

- степень реализации Политики в области качества;
- достижение целей в области качества;
- динамика изменения удовлетворенности заявителей;
- рост доверия к организации за счет повышения качества оказываемых услуг.

При анализе также учитывается текущая ситуация на рынке услуг в рамках национальной системы аккредитации и возможности организации.

10.5.2 Входные данные для анализа

Входные данные для анализа СМК ориентированы на оценку результативности СМК прежде всего по критериям, приведенным в п. 10.5.1 настоящего РК, с учетом мнений всех участвующих в

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 63
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

процессе оценки и подтверждения соответствия сторон.

Входными данными анализа СМК являются:

- Политика в области качества;
- результаты действий по достижению целей и выполнению задач в области качества и по совершенствованию СМК;
- результаты внутренних аудитов СМК организации (п. 10.6 настоящего РК) и внешних проверок организации, в т.ч. в рамках Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- статус действий в отношении рисков;
- результаты оценки удовлетворенности заявителей;
- анализ обратной связи с заказчиками, потребителями, прочими заинтересованными сторонами;
- данные о выполнении ОС несоответствующих работ в области оценки и подтверждения соответствия, в т.ч. отзывы заявителей о выполнении ОС правил и процедур осуществления сертификации систем менеджмента (в т.ч. выполнение условий заключенных договоров - замечания, отклонения по процессам СМК), и о выполнении требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017;
- данные об апелляциях и жалобах (при поступлении таковых), их идентификации (классификации), сроках и результатах рассмотрения;
- информация по результатам обеспечения в ОС беспристрастности при осуществлении деятельности по подтверждению соответствия, в т.ч. результаты заседаний Совета по обеспечению беспристрастности (п. 4.2, п. 6.2 настоящего РК);
- данные о выполнении корректирующих действий (при наличии таковых), в т.ч. характеристики полноты и сроков выполнения запланированных действий, анализ их эффективности и влияния на устранение несоответствия, информация о причинах невыполненных действий и предложения по их реализации;
- данные о выполнении мероприятий, принятых по итогам предыдущих анализов СМК со стороны руководства с конкретными данными по их реализации (при проведении таковых) - полнота и сроки выполнения решений, в т.ч. решений обеспеченность ресурсами, предложения по невыполненным решениям;
- информация об изменениях, влияющих на СМК организации (при наличии таковых), в т.ч. структурных, кадровых, законодательных, иных;
- производственные и финансовые показатели ООО «ИСО» (статистические), в т.ч. информацию о выполнении обязательств по договорам, информацию о новых заявителях (в т.ч. отраслевые характеристики заявителей);
- заключение о финансовых, социальных и экономических условиях в ООО «ИСО»;
- анализ исследования рынка оказываемых ООО «ИСО» услуг с точки зрения расширения услуг, представляемых организацией на рынок в рамках национальной системы аккредитации;
- данные по итогам обучения, повышения квалификации, оценке и мониторингу квалификации персонала, оценка проводимых мероприятий с точки зрения улучшения подготовки кадров.

Ответственность за подготовку и предоставление представителю руководства по качеству в указанный в п. 10.5.1 настоящего РК временной период входных данных для анализа СМК руководством организации несут руководство ОС и специалисты организации, ответственные за выполнение соответствующих процессов СМК, связанных с деятельностью ОС.

Входные данные для анализа СМК представляются в произвольной форме на бумажных носителях в виде справок, отчетов, диаграмм, схем, иных форм визуальной демонстрации, копий документов, регламентируемых системой менеджмента качества организации.

Представитель руководства по качеству несет ответственность за обобщение материалов и данных для анализа СМК со стороны руководства и предоставление их руководству организации.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 64
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

10.5.3 Выходные данные анализа

Основной целью проведения анализа СМК высшим руководством организации является разработка на его основе мер и принятие решений по достижению результативности СМК, по совершенствованию процессов СМК, по выявлению потребностей в ресурсах, по улучшению качества оказываемых организацией услуг (проводимых работ), по выполнению требований критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (утв. приказом от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»), ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

В ходе анализа СМК представитель руководства по качеству ведет записи согласованных указанных мер и решений.

По результатам анализа СМК представителем руководства по качеству составляется отчет о функционировании СМК применительно к деятельности ОС по оценке и подтверждению соответствия за указанный отчетный период деятельности в произвольной форме на бумажном носителе (или совокупность отчетов по результатам анализа составных элементов СМК организации).

Указанный отчет включает в себя перечень рассмотренных документов и данных, результаты анализа, оценки указанных входных данных в соответствии с п. 10.5.2 настоящего РК, указанные выше решения и меры высшего руководства организации по результатам анализа СМК, в т.ч.:

- оценку реализации Политики в области качества;
- общее заключение о результатах деятельности ОС в рамках реализации ключевого процесса «оценки и подтверждения соответствия»;
- оценку результативности и рекомендации по улучшению СМК.

По итогам оценки соответствия и результативности СМК за отчетный период, могут в т.ч. приниматься решения:

- о внесении (при необходимости) соответствующих изменений в Политику, цели в области качества и в документацию СМК;
- о проведении корректирующих действий в соответствии с п. 10.7 настоящего РК и ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой», ДП 02.01.05 «Корректирующие действия»;
- об улучшения качества и оптимизации оказываемых услуг;
- о поощрении сотрудников, активно участвующих во внедрении, поддержании в рабочем состоянии и постоянном улучшении СМК, вовлечении в этот процесс всего персонала организации;
- о выделении (привлечении) соответствующих ресурсов для поддержания в рабочем состоянии и улучшения СМК.

Выходные данные анализа СМК являются основой для планирования целей и задач ООО «ИСО» на следующий год и составления (при необходимости) плана мероприятий по совершенствованию СМК, являющимся приложением к отчету.

Конечная редакция отчета по результатам анализа СМК со стороны руководства утверждается генеральным директором ООО «ИСО», идентифицируется в соответствии с п. 10.4 настоящего РК, ДП 02.01.02 «Управление записями».

Мониторинг выполнения намеченных мероприятий и контроль их выполнения осуществляет представитель руководства по качеству в процессе текущей деятельности организации при проведении внутренних аудитов СМК (п. 10.6 настоящего РК).

10.6 Внутренние аудиты

Внутренние аудиты проводят с целью:

- подтверждения соответствия СМК организации и ОС установленным требованиям документов СМК организации и настоящего РК, критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (утв. приказом от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 65
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации)), ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017;

- оценки результативности (эффективности) внедрения и поддержания в работоспособном состоянии СМК;

- проведения анализа причин выявленных несоответствий, подтверждения их устранения и выполнения корректирующих действий.

Процесс проведения внутренних аудитов установлен в ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества».

Внутренние аудиты СМК проводятся через запланированные интервалы времени в соответствии с годовой программой (приложение 1 ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества»), в которой определены область применения СМК (объекты аудита), установлены сроки проведения, необходимые ресурсы и ответственные за проведение проверок. Изменение периодичности проведения внутренних аудитов СМК организации и сроков проведения проверок конкретных объектов аудита может быть произведено на основании имеющейся информации о сравнительной стабильности и текущей результативности СМК организации. Решение об изменении принимается по результатам анализа СМК со стороны руководства (п. 10.5 настоящего РК) и документируется в соответствующих документах по результатам указанного анализа.

Внутренние аудиты СМК в ОС проводит обученный в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 квалифицированный персонал, владеющий знаниями в области подтверждения соответствия и знаниями требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 - внутренние аудиторы. Требования к компетентности внутренних аудиторов изложены в ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества». Лица, уполномоченные проводить внутренние проверки (аудиты) под руководством представителя руководства по качеству назначаются приказом ООО «ИСО». Внутренние аудиторы могут проверять деятельность ОС и отдельных сотрудников организации, за исключением деятельности, которую осуществляют сами.

Внутренние аудиторы при проведении проверки конкретного объекта аудита руководствуются планом внутреннего аудита СМК (приложение 2 ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества»).

Несоответствия, выявленные в ходе аудита, фиксируются внутренними аудиторами в бланках несоответствий/уведомлений (приложения 4 и 5 ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества»).

По результатам внутреннего аудита оформляется отчет (приложение 3 ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества»), в т.ч. содержащий наблюдения аудита и определенные внутренними аудиторами возможности для улучшения.

Представитель руководства по качеству обеспечивает своевременное информирование персонала, ответственного за проверяемый объект аудита или процесс, о результатах проверки.

При выявлении несоответствий/уведомлений по результатам проверки в соответствии с требованиями п. 10.7 настоящего РК и ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой», ДП 02.01.05 «Корректирующие действия» разрабатываются и реализуются в установленном объеме и сроки корректирующие действия.

Документы по результатам внутренних аудитов и проведенных мероприятий по устранению несоответствий/уведомлений являются составной частью входных данных для анализа со стороны руководства (п. 10.5 настоящего РК).

Записи результатов внутренних аудитов подлежат управлению в соответствии с п. 10.4 настоящего РК, ДП 02.01.02 «Управление записями».

Представитель руководства по качеству несет ответственность за реализацию процесса «внутренний аудит» в соответствии с ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества», в т.ч. за планирование внутренних проверок (аудитов), подготовку персонала для проведения проверок (аудитов), формирование групп внутренних

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 66
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

аудиторов, анализ результатов внутренних проверок (аудитов), хранение результатов внутренних проверок (аудитов).

Руководители аудиторских групп несут ответственность за проведение внутренних аудитов, оформление результатов аудитов и передачу их представителю руководства по качеству для анализа и хранения, контроль за выполнением корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий/уведомлений.

Внутренние аудиторы несут ответственность за достоверность свидетельств аудита, за своевременное оформление документов аудита.

Персонал, ответственный за процессы СМК в ОС, несет ответственность за разработку корректирующих действий по устранению выявленных в ходе проверок несоответствий/уведомлений, выполнение запланированных мероприятий в полном объеме в установленные сроки.

10.7 Корректирующие действия

Целью процесса «корректирующие действия» является идентификация и контроль несоответствий в деятельности ОС, устранение причин выявленного несоответствия для предупреждения повторного его возникновения.

Корректирующие действия должны соответствовать влиянию, которое оказывают возникшие проблемы.

Процесс проведения корректирующих действий и распределение ответственности установлены в ДП 02.01.05 «Корректирующие действия».

Анализ результативности корректирующих действий является составной частью входных данных для анализа со стороны руководства (п. 10.5 настоящего РК).

Ответственность за выявление несоответствий, анализ и оценку обнаруженных при реализации процессов СМК несоответствий, установление причин возникновения несоответствий, оценивание необходимости действий во избежание повторения несоответствий, своевременное планирование и проведение корректирующих действий по исправлению несоответствий, записи и регистрацию результатов предпринятых действий, анализ и оценку результативности предпринятых корректирующих действий несут ответственные за процессы СМК (приложения 4 и 5 настоящего РК).

Записи результатов предпринятых действий подлежат управлению в соответствии с п. 10.4 настоящего РК, ДП 02.01.02 «Управление записями».

Ответственность за реализацию процесса «корректирующие действия», в соответствии с ДП 02.01.05 «Корректирующие действия», несет представитель руководства по качеству.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 67
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Приложение 1 (обязательное)

Перечень документов системы менеджмента качества ОС СМК ООО «ИСО»

Обозначение Документа	Наименование документа
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента
Документированные процедуры	
ДП 02.01.01-2021	Управление документацией
ДП 02.01.02-2021	Управление записями
ДП 02.01.03-2021	Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества
ДП 02.01.04-2021	Управление несоответствующей услугой
ДП 02.01.05-2021	Корректирующие действия
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями
ДП 02.01.07-2021	Управление персоналом
Инструкции и порядки Органа по сертификации систем менеджмента	
РИ 03.01.01-2021	Инструкция по проведению организационного этапа работ при сертификации систем менеджмента
РИ 03.01.02-2021	Управление программой аудита
РИ 03.01.03-2021	Инструкция по проведению первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента
РИ 03.01.04-2021	Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента
РИ 03.01.05-2021	Инструкция по оформлению результатов сертификации систем менеджмента
РИ 03.01.06-2021	Инструкция по проведению инспекционного контроля за сертифицированными системами менеджмента
РИ 03.01.07-2021	Инструкция по правилам ведения Реестра ОС
РИ 03.01.08-2021	Инструкция по делопроизводству ОС
РИ 03.01.09-2021	Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту
Положения о подразделениях	
ПП 03.01.01-2021	Положение об органе по сертификации систем менеджмента
ПП 03.01.02-2021	Положение о Совете по обеспечению беспристрастности
ПП 03.01.03-2021	Положение о Комиссии по апелляциям
Функциональные инструкции	
ФИ 03.01.01-2021	Функциональная инструкция представителя руководства по качеству (менеджера по качеству)
ФИ 03.01.02-2021	Функциональная инструкция председателя комиссии по аудиту системы менеджмента (эксперта (аудитора) в области сертификации систем менеджмента)
ФИ 03.01.03-2021	Функциональная инструкция члена комиссии по аудиту системы менеджмента (эксперта (аудитора) в области сертификации систем менеджмента)
ФИ 03.01.04-2021	Функциональная инструкция технического эксперта

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 68
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Должностные инструкции	
ДИ 03.01.01-2021	Должностная инструкция руководителя ОС
ДИ 03.01.02-2021	Должностная инструкция заместителя руководителя ОС
ДИ 03.01.03-2021	Должностная инструкция специалиста по сертификации
ДИ 03.01.04-2021	Должностная инструкция главного специалиста

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 69
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Приложение 2 (справочное)

Перечень неиспользуемых нормативных документов

1. Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
3. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».
4. Федеральный закон от 08.02.1998 г. № 14-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «Об обществах с ограниченной ответственностью».
5. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 04.10.2014) «Об архивном деле в Российской Федерации»
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.
7. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ.
8. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ.
9. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ.
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.10.2011 № 845 (ред. от 17.05.2014) «О Федеральной службе по аккредитации».
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2014 № 436 «Об утверждении Положения о комиссии по апелляциям при Федеральной службе по аккредитации».
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 05.06.2014 г. № 519 «Положение об утверждении общих сроков осуществления аккредитации и процедуры подтверждения компетентности аккредитованного лица, в том числе общих сроков проведения документарной оценки соответствия заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации и общих сроков проведения выездной оценки соответствия заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, а также сроков отдельных административных процедур при осуществлении аккредитации и процедуры подтверждения компетентности аккредитованного лица».
13. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.2014 № 653 «Об утверждении методики определения размеров платы за проведение экспертизы представленных заявителем, аккредитованным лицом документов и сведений, выездной экспертизы соответствия заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации и максимальных размеров платы за проведение экспертизы представленных заявителем, аккредитованным лицом документов и сведений, выездной экспертизы соответствия заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».
14. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.07.2014 № 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения реестра аккредитованных лиц, реестра экспертов по аккредитации, реестра технических экспертов, реестра экспертных организаций и предоставления сведений из указанных реестров».
15. Приказ Минэкономразвития России от 30.07.2020 № 473, зарегистрирован в Минюсте России 26.10.2020 № 60586 «Об установлении изображения знака национальной системы аккредитации, в том числе в комбинации со знаками международных организаций по аккредитации и порядка их применения».
16. Приказ Минэкономразвития России от 23.05.2014 № 288 «Об утверждении форм заявления об аккредитации, заявления о расширении области аккредитации, заявления о сокращении области аккредитации, заявления о проведении процедуры подтверждения компетентности аккредитованного лица, заявления о внесении изменений в сведения реестра аккредитованных лиц, заявления о выдаче аттестата аккредитации на бумажном носителе,

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 70
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

заявления о выдаче дубликата аттестата аккредитации, заявления о прекращении действия аккредитации» (зарегистрировано в Минюсте России 30.06.2014 № 32918).

17. Приказ Минэкономразвития России от 23.05.2014 № 292 «Об утверждении Порядка установления факта несоответствия эксперта по аккредитации или технического эксперта требованиям к эксперту по аккредитации или требованиям к техническому эксперту по результатам оценки представленных заявителем, аккредитованным лицом документов» (Зарегистрировано в Минюсте России 02.07.2014 № 32942).

18. Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».

19. Приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 329 «Об утверждении Положения о составе сведений о результатах деятельности аккредитованных лиц, об изменениях состава их работников и о компетентности этих работников, об изменениях технической оснащенности, представляемых аккредитованными лицами в Федеральную службу по аккредитации, порядке и сроках представления аккредитованными лицами таких сведений в Федеральную службу по аккредитации».

20. ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 09 декабря 2011 года № 880).

21. ГОСТ Р 12.0.007-2009 (ILO-OSH 2001) «Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организации. Общие требования по разработке, применению, оценке и совершенствованию»

22. ГОСТ Р 12.0.008-2009 (ILO-OSH 2001) «Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)»

23. ГОСТ 12.0.230-2007 (ILO-OSH 2001) «Система стандартов безопасности труда. Системы управления охраной труда. Общие требования»

24. ГОСТ Р ИСО 14001-2016 (ISO 14001:2015) «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению» (с 01.03.2017)

25. ГОСТ Р ИСО 14004-2017 «Системы экологического менеджмента. Общие руководящие указания по внедрению»

26. ГОСТ Р 45001-2020 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования и руководство по применению»

27. ГОСТ Р 1.9-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения»

28. ГОСТ Р 1.12-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения»

29. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»

30. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»

31. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

32. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) «Системы менеджмента качества. Требования»

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

34. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»

35. ГОСТ Р ИСО 10003-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации»

36. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества»

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

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 71
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

38. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента»

39. ГОСТ Р 56853-2016/ISO/IEC TS 17021-3:2013 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества» (с 01.09.2016)

40. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17030-2007 «Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной»

41. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»

42. ГОСТ 31816-2012 «Оценка соответствия. Применение знаков, указывающих о соответствии»

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

44. ГОСТ Р 54294-2010 (ISO/PAS/17001:2005) «Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования»

45. ГОСТ Р 54295-2010 (ISO/PAS/17003:2004) «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

46. ГОСТ Р 54296-2010 (ISO/PAS/17002:2004) «Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования»

47. ГОСТ Р 54318-2021 «Определение времени аудита системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, а также системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда»

48. ГОСТ Р 54536-2011 «Системы менеджмента качества. Межотраслевые требования»

49. ГОСТ Р 54732-2011 (ISO/TS 10004:2010) «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению»

50. ГОСТ Р 55268-2012 «Системы менеджмента организаций. Рекомендации по проведению анализа со стороны руководства»

51. ГОСТ Р 56040-2014 «Оценка соответствия. Требования к программам обучения экспертов по сертификации продукции, услуг, процессов»

52. ГОСТ Р 56041-2014 «Оценка соответствия. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг, процессов»

53. «Основные Правила работы архивов организаций» (одобрены решением Коллегии Росархива от 06.02.2002)

54. ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (утв. приказом Росстандарта от 31.01.2014 № 14-ст)

55. № 04.1-9.0014 «Политика использования аккредитованными лицами знака национальной системы аккредитации» (утв. руководителем Росаккредитации 21.05.2021)

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 72
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Приложение 3 (обязательное)

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ОС СМК ООО «ИСО»

Основными целями деятельности ОС СМК ООО «ИСО», аккредитованного в национальной системе аккредитации, являются:

- обеспечение доверия всех заинтересованных сторон к результатам проведения оценки и подтверждения соответствия систем менеджмента;
- удовлетворенность потребителя (заказчика) оказываемыми органом по сертификации услугами;
- достижение конкурентного преимущества на рынке благодаря сохранению репутации надежного и объективного органа по сертификации, улучшению качества оказываемых услуг;
- обеспечение недискриминационного доступа к услугам по подтверждению соответствия, оказываемым органом по сертификации в соответствии с его областью аккредитации;
- безоговорочное соблюдение критериев аккредитации и требований к аккредитованным лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Достижение целей осуществляется посредством реализации основных направлений развития:

- ✓ знание и применение работниками органа по сертификации положений документов системы менеджмента качества ООО «ИСО»;
- ✓ следование работниками органа по сертификации в своей деятельности установленной политике в области качества;
- ✓ следования интересам наших заказчиков, соблюдая беспристрастность при осуществлении деятельности по сертификации систем менеджмента;
- ✓ обеспечение принятия решений на основе объективных свидетельств соответствия (или несоответствия) требованиям, полученных в ходе сертификации;
- ✓ выявление, анализ и управление конфликтами интересов, которые могут возникнуть при осуществлении деятельности по сертификации систем менеджмента;
- ✓ обеспечение высокого профессионального уровня сотрудников, привлекаемых для оказания услуг по оценке и сертификации систем менеджмента;
- ✓ обеспечение доступности информации относительно процесса проведения аудита и сертификации, а также статуса сертификации;
- ✓ установление процедур по обеспечению конфиденциальности информации и их реализация;
- ✓ взаимовыгодные отношения с субподрядчиками, привлекаемыми к работам по оценке и сертификации систем менеджмента;
- ✓ постоянное исследование спроса на новые виды услуг и расширение сферы предоставляемых услуг на основе результатов этого исследования;
- ✓ подтверждение соответствия органа по сертификации критериям аккредитации и требованиям, предъявляемым к аккредитованным лицам, в соответствии с законодательством Российской Федерации путем внутренних и внешних проверочных и контрольных мероприятий.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 73
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

В качестве главного инструмента в управлении организацией и органом по сертификации, достижения поставленных целей мы используем систему менеджмента качества, разработанную в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, критериев аккредитации заявителя, аккредитованного лица (утв. приказом от 26 октября 2020 года N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»).

Руководство ООО «ИСО» берет на себя обязательства по обеспечению реализации основных направлений развития, совершенствования системы менеджмента качества организации и органа по сертификации, реализации Политики в области качества и доведения ее до каждого сотрудника, строгому соблюдению критериев аккредитации.

Генеральный директор/Руководитель ОС

В.В. Сорвин

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 74
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Приложение 4 (справочное)

ПЕРЕЧЕНЬ процессов системы менеджмента качества ОС и критерии их результативности

№ п/п	Наименование процесса	Раздел РК 01.01.01	Шифр процесса	Показатели результативности	Ответственный за процесс
1	2	3	4	5	6
Процессы управления (менеджмента) - У					
1	Планирование СМК (в т.ч. цели в области качества, разработка и управление Политикой в области качества, планирование создания, поддержания и улучшения СМК)	10.1, 10.5	У-1	Наличие целей в области качества, наличие Политики в области качества, актуализация документа, наличие планов работ организации, в т.ч. перспективных планов и плана мероприятий по совершенствованию СМК, оценка результативности выполнения планов	Генеральный директор, ПРК
2	Управление документацией	4.6, 8, 10.3	У-2	Соответствие ДП 02.01.01 «Управление документацией», отсутствие замечаний по результатам внутренних аудитов	ПРК, руководство ОС, главный специалист
3	Управление записями	4.6, 7.4, 8, 9.9, 10.4	У-3	Соответствие ДП 02.01.02 «Управление записями», РИ 03.01.11 «Инструкция по делопроизводству ОС» Отсутствие замечаний по результатам внутренних аудитов	ПРК, руководство ОС, главный специалист
4	Внутренние аудиты	10.6	У-4	Проведение внутренних аудитов, наличие плана проведения аудитов, записей в соответствии с ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества»	ПРК, внутренние аудиторы
5	Управление несоответствующей услугой (работой)	5.1, 5.3, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7	У-5	Наличие записей в соответствии с ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой», ДП 02.01.05 «Корректирующие действия», отсутствие замечаний по результатам внутренних аудитов	ПРК, руководство ОС
6	Корректирующие действия	10.7	У-6	Наличие планов корректирующих действий и результатов их выполнения, записи в соответствии с ДП 02.01.05 «Корректирующие действия»	ПРК, руководство ОС
7	Мониторинг и измерение	4.7, 5.1, 5.3, 7, 9.7, 9.8, 10.1, 10.5, 10.6	У-8	Записи по мониторингу удовлетворенности заявителей, отсутствие претензий, жалоб, предписаний об административных правонарушениях, наличие	ПРК, руководство ОС, бухгалтер

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 75
РК 01 01 01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

				корректирующих и предупреждающих действие, отзывы заявителей (потребителей), своевременность выполнения работ, выполнение условий договоров, отсутствие замечаний по результатам внутренних аудитов	
8	Анализ СМК	4.2, 4.3, 4.7, 5.2, 5.3, 6.2, 10.5	У-9	Отчет по результатам функционирования СМК за год в соответствии с требованиями п. 10.5 РК, в т.ч. анализ результативности СМК, выполнение объемов и планов работ, планов корректирующих и предупреждающих действий, план мероприятий по совершенствованию СМК, аналитические записки, отчеты по результатам работы организации за отчетный период	Генеральный директор, заместитель генерального директора, бухгалтер, ПРК
Вспомогательные процессы (процессы обеспечения) – В					
1	Менеджмент ресурсов	4.3, 5.2, 5.3, 6.1, 7, 10.1, 10.6	В-1	Своевременность и полнота обеспечения ресурсами, в т.ч. финансовыми, степень обеспечения процессов необходимой инфраструктурой (%), формирование необходимой производственной среды для обеспечения процессов (достаточность и оснащение рабочих мест), найм персонала, степень (%) обеспечения людскими ресурсами (подготовленным персоналом), текучесть кадров (%), исполнение планов повышения квалификации, обучения и аттестации (%) мониторинг квалификации в соответствии ДП 02.01.07 «Управление персоналом», РИ 03.01.09 «Инструкция по мониторингу деятельности экспертов в работе комиссии по аудиту», отсутствие замечаний по результатам внутренних аудитов	Генеральный директор, ПРК, специалист по сертификации, ответственный за кадровое делопроизводство в ООО «ИСО»
2	Ответственность, полномочия и обмен информацией	4.4, 4.5, 5.1, 5.3, 6.1, 8, 10.6	В-2	Эффективность обеспечения информацией и делегирования полномочий персоналу, результативность исполнения полномочий, отсутствие замечаний по результатам внутренних аудитов	Генеральный директор, ПРК, специалист по сертификации, ответственный за кадровое делопроизводство в ООО «ИСО»
3	Аутсорсинговые процессы	5.2, 5.3, 7.3, 7.5	В-3	Динамика аутсорсинговых услуг (%) в деятельности ОС,	Генеральный директор

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 76
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

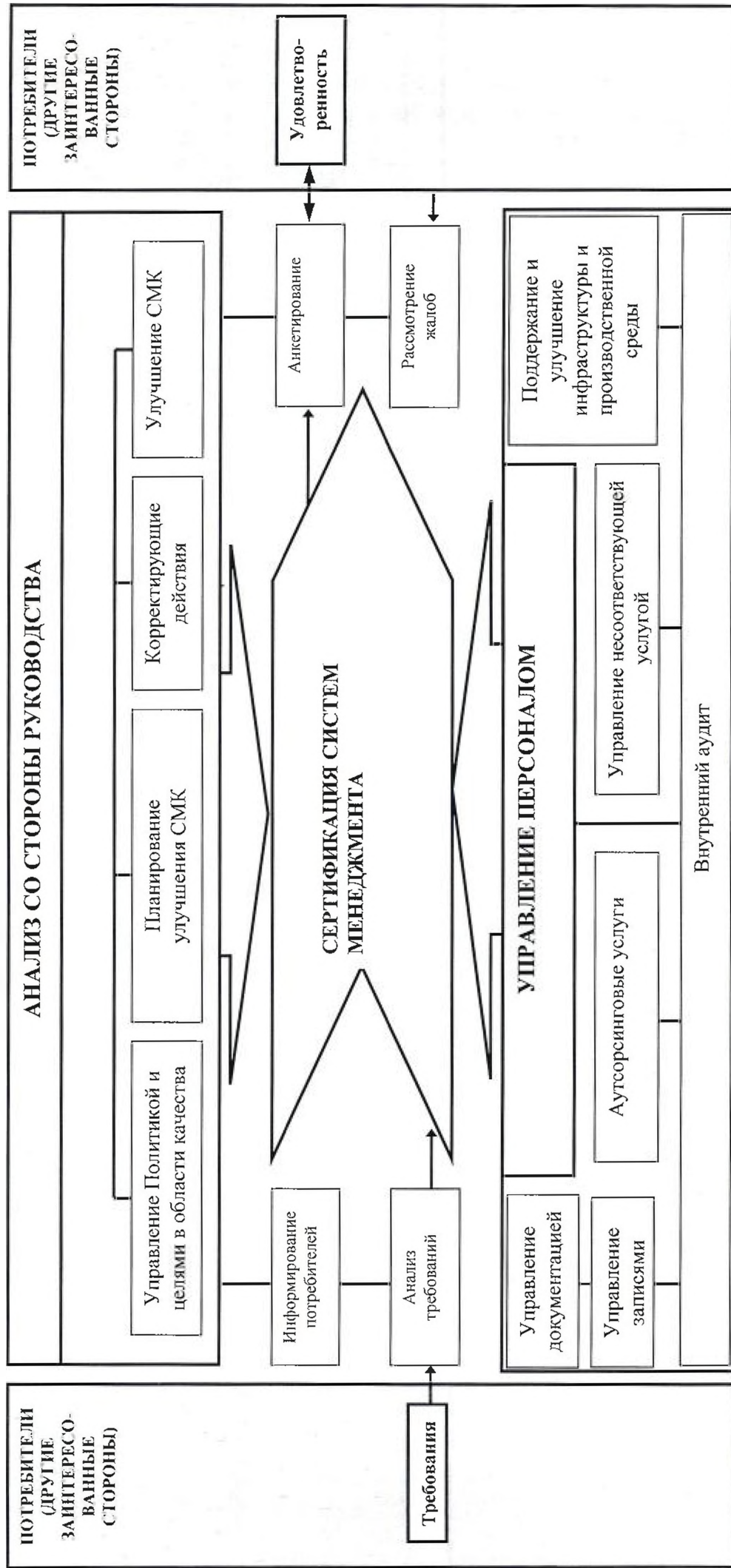
				правильная оценка поставщиков аутсорсинговых услуг в соответствии с п. 7.3, п. 7.5 РК, отсутствие замечаний в деятельности соисполнителей (субподрядчиков)	
Основные процессы – О					
1	Оценка и подтверждение соответствия	5, 7, 8, 9, 10.6	О-1	Исполнение договора, отсутствие ошибок при планировании и выполнении работ, своевременность выполнения работ, отсутствие замечаний по результатам внутренних аудитов	Генеральный директор, ПРК, бухгалтер, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации, главный специалист
2	Планирование услуги	5.1, 5.3, 9.2	О-1.1	Заключение договора на условиях, удовлетворяющих все стороны	Генеральный директор, ПРК бухгалтер, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации
3	Подача заявки	9.1.1, 9.3, 9.6.3	О-1.2	Доступность, правильность и достаточность информации по процедурам подтверждения соответствия и форм заявок, в т.ч. размещенной на сайте ОС	Руководство ОС, главный специалист
4	Рассмотрение заявки	9.1.2, 9.6.3	О-1.3	Отсутствие ошибок при анализе требований заявителя, обеспечении требуемых ресурсов, определении сроков исполнения услуги	Руководство ОС
5	Оценка соответствия	9, 9.3, 9.6.2	О-1.4	Отсутствие ошибок при планировании и выполнении работ, своевременность выполнения работ	Руководство ОС, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации
6	Анализ	9.4.6	О-1.5	Отсутствие ошибок при оформлении документов, соблюдение процедур и сроков оценки и подтверждения соответствия, полнота проведенных работ, обоснованность сделанных выводов	Руководство ОС
7	Решение по сертификации	9.5, 9.6.2, 9.6.3	О-1.6	Соответствие документов установленным требованиям и формам	Руководство ОС, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации
8	Документация по сертификации	8.2, 9.9	О-1.7	Отсутствие ошибок и несоответствий при	Руководство ОС, специалисты по

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 77
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

				оформлении документов, своевременная сдача исполнительной документации	сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации, главный специалист
9	Указатель сертифицированных систем менеджмента заказчиков	8.3, 9.9	O-1.8	Отсутствие ошибок и недостоверной информации в процессе регистрации документов	Руководство ОС, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации, главный специалист
10	Инспекционный контроль	5.1.2, 8.3, 9.6.2, 9.6.4, 9.6.5	O-1.9	Отсутствие ошибок при планировании и выполнении работ, своевременность выполнения работ	Руководство ОС, бухгалтер, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации
11	Изменения, влияющие на сертификацию	8.5, 9.6.2, 9.6.5	O-1.10	Своевременность и правильность идентификации условий изменений, отсутствие ошибок при подготовке документации	Руководство ОС, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации
12	Приостановка, возобновление, отмена сертификации, сужение области	9.6.2, 9.6.5	O-1.11	Объективность принятых решений, отсутствие ошибок и несоответствий при оформлении документов, отсутствие ошибок и недостоверной информации в процессе регистрации документов	Руководство ОС, специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации

Приложение 5 (справочное)

Схема взаимодействия процессов системы менеджмента качества ОС



Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 79
РК 01.01.01-2021	Руководство по качеству	Листов 81

Приложение 6 (справочное)

Матрица ответственности за процессы системы менеджмента качества ОС

Р – руководит выполнением, О – отвечает за выполнение, У – участвует в выполнении, И – информирование

		Процессы системы менеджмента качества											
Ответственные должностные лица	О-1	В-1	В-2	В-3	У-1	У-2	У-3	У-4	У-5	У-6	У-7	У-8	У-9
Генеральный директор	УИ	РУИ	УИ	РИ	РИ	РИ	РИ	И	РИ	РИ	РИ	И	РУ
Заместитель генерального директора (ПРК)	И	И	И	И	ОУ	У	У	РОУ	У	У	У	РОУ	ОУ
Бухгалтер	У	У	И	И	И	У	У	И	У	У	У	И	И
Специалист по сертификации, ответственный за кадровое делопроизводство в ООО «ИСО»	И	У	И	И	И	У	У	И	У	У	У	И	И
Руководитель ОС	РОУ	ОУ	РОУ	ОУ	У	ОУ	ОУ	И	ОУ	ОУ	ОУ	У	У
Заместители руководителя ОС	У	У	У	У	У	У	У	И	У	У	У	У	У
Специалисты по сертификации – эксперты (аудиторы) в области сертификации	У	У	И	У	И	У	У	И	У	У	У	И	И
Главный специалист	У	И	И	И	И	У	У	И	У	У	У	И	И

РК 01.01.01-2021 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента»

[illegible]

