



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ**

---

**СӘЙКЕСТІКТІ БАҒАЛАУ  
МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕЛЕРІНЕ АУДИТ ЖӘНЕ СЕРТИФИКАТТАУ ЖҮРГІЗУДІ  
ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ОРГАНДАРҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР  
1-бөлім  
ТАЛАПТАР**

**ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ  
ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И СЕРТИФИКАЦИЮ  
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА  
Часть 1  
Требования**

**ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015**

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of  
management systems —Part 1: Requirements  
(ISO/IEC17021-1:2015, IDT)*

**Ресми басылым**

**Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің  
Техникалық реттеу және метрология комитеті  
(Мемстандарт)**

**Астана**





**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ**

---

**СӘЙКЕСТІКТІ БАҒАЛАУ  
МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕЛЕРІНЕ АУДИТ ЖӘНЕ СЕРТИФИКАТТАУ ЖҮРГІЗУДІ  
ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ОРГАНДАРҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР**

**1-бөлім**

**ТАЛАПТАР**

**ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015**

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of  
management systems —Part 1: Requirements  
(ISO/IEC17021-1:2015, IDT)*

**Ресми басылым**

**Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің  
Техникалық реттеу және метрология комитеті  
(Мемстандарт)**

**Астана**

**Алғысөз**

**1** «Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты» республикалық мемлекеттік кәсіпорны («ҚазСтИн» РМК) 3-бөлімде көрсетілген халықаралық стандарттың дәлме-дәл аудармасы негізінде **ӘЗІРЛЕП ЕНГІЗДІ**

**2** Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитеті Төрағасының 2015 жылғы 24 қарашадағы №236-од бұйрығымен **БЕКІТІЛІП, ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ**

**3** Осы стандарт ISO/IEC 17021-1:2015 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems —Part 1: Requirements (Сәйкестікті бағалау. Менеджмент жүйелерін аудит жасауды және сертификаттауды қамтамасыз ететін органдарға қойылатын талаптар. 1-бөлім. Талаптар) халықаралық стандартымен бірдей.

ISO/IEC 17021-1 халықаралық стандарты Сәйкестігін бағалау жөніндегі ISO комитеті (КАСКО) дайындалған.

Осы бірінші басылым техникалық қайта қаралған ISO/IEC 17021:2011 жояды және ауыстырады.

Ұлттық стандарт әзірленген және сілтемелер берілген халықаралық стандарт Бірыңғай мемлекеттік нормативтік техникалық құжаттар қорында бар.

Ағылшын тілінен (en) аударылған.

«Нормативтік сілтемелер» бөлімінде және стандарт мәтінінде сілтемелік халықаралық стандарттар өзектендірілген.

Ұлттық стандарттардың сілтемелік халықаралық стандарттарға сәйкестігі туралы мәлімет Д.А қосымшасында келтірілген.

Сәйкестік дәрежесі-бірдей (IDT).

**4 БІРІНШІ ТЕКСЕРУ МЕРЗІМІ  
ТЕКСЕРУ КЕЗЕҢДІЛІГІ**

**2020 жыл  
5 жыл**

**5** ҚР СТ ISO/IEC 17021-2012 «Сәйкестігін бағалау. Аудитті және менеджмент жүйесін сертификаттауды жүргізетін органдарға қойылатын талаптар» **ОРНЫНА ЕНГІЗІЛДІ**

*Осы стандартқа енгізілетін өзгерістер туралы ақпарат «Стандарттау жөніндегі нормативтік құжаттар» ақпараттық көрсеткіштерінде жыл сайын, сондай-ақ мәтін өзгерістер мен түзетулер ай сайын басылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық көрсеткішінде жария етіледі. Осы стандартты қайта қарау (өзгертілу) жою жағдайында, тиісті хабарлар ай сайын басылатын «Ұлттық стандарттар» ақпараттық көрсеткішінде жария етіледі».*

Осы стандарт Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Техникалық реттеу және метрология комитетінің рұқсатынсыз ресми басылым ретінде толықтай және бөлшектеліп басылып шығарыла, көбейтіле және таратыла алмайды.

## Мазмұны

1	Қолданылу саласы	1
2	Нормативтік сілтемелер	1
3	Терминдер мен анықтамалар	1
4	Принциптер	3
4.1	Жалпы ережелер	3
4.2	Бейтараптылық	4
4.3	Құзыреттілік	5
4.4	Жауапкершілік	5
4.5	Ашықтық	5
4.6	Құпиялылық	5
4.7	Шағымдарды елеу	5
4.8	Қауіп-қатерге негізделген тәсіл	6
5	Жалпы талаптар	6
5.1	Заңнамаға және келісімге байланысты ерекшеліктер	6
5.1.1	Заңды жауапкершілік	6
5.1.2	Сертификаттау жөніндегі жұмыстарды жүргізу туралы келісім	6
5.1.3	Сертификаттау жөніндегі шешімге жауапкершілік	6
5.2	Бейтараптылықты басқару	7
5.3	Материалдық жауапкершілік және қаржыландыру	9
6	Құрылымға қойылатын талап	9
6.1	Ұйымдастыру құрылымы және жоғары басшылық	9
6.2	Оперативті басқару	10
7	Ресурстарға қойылатын талаптар	10
7.1	Басшылық және персонал құзыреттілігі	10
7.1.1	Негізгі ережелер	10
7.1.2	Құзыреттілік критерийлерін анықтау	10
7.1.3	Бағалау процестері	10
7.1.4	Басқа ережелер	11
7.2	Сертификаттау жөніндегі қызметке қатысатын персонал	11
7.3	Сыртқы аудиторларды және техникалық сарапшыларды тарту	12
7.4	Персонал туралы жазба	12
7.5	Қоса орындаушыларды тарту (аутсорсинг)	13
8	Ақпаратқа қойылатын талаптар	13
8.1	Жалпыға қолжетімді ақпарат	13
8.2	Сертификаттау жөніндегі құжаттар	14
8.3	Сертификаттауға сілтеме және сертификаттау белгілерін пайдалану	14
8.4	Құпиялылық	16
8.5	Сертификаттау жөніндегі орган мен тапсырыс беруші арасында ақпарат алмасу	16
8.5.1	Сертификаттау жөніндегі қызмет және талаптар туралы ақпарат	16
8.5.2	Сертификаттау жөніндегі орган енгізген өзгерістер туралы хабарлау	17
8.5.3	Тапсырыс беруші тарапынан енгізілген өзгерістер туралы хабарлау	17
9	Процеске қойылатын талаптар	17
9.1	Сертификаттау жөніндегі алдын ала шаралар	17

## ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015

9.1.1	Өтінім беру	17
9.1.2	Өтінімді талдау	17
9.1.3	Аудит бағдарламасы	18
9.1.4	Аудит ұзақтығын анықтау	19
9.1.5	Әртүрлі өндірістік аландардағы аудит	20
9.1.6	Менеджмент жүйесінің әртүрлі стандарттары	20
9.2	Аудитті жоспарлау	20
9.2.1	Аудит мақсатын, қолданылу саласын және критерийлерін анықтау	20
9.2.2	Аудит жөніндегі команда мүшелерін таңдау және тапсырмаларды бөлу	21
9.2.3	Аудит жоспары	22
9.3	Алғашқы сертификаттау	23
9.3.1	Алғашқы сертификаттау аудиті	23
9.4	Аудитті жүргізу	25
9.4.1	Жалпы ережелер	25
9.4.2	Кіріспе мәжілісті өткізу	25
9.4.3	Аудит барысында ақпарат алмасу	26
9.4.4	Ақпарат жинау және тексеру	26
9.4.5	Аудит қадағалауларын сәйкестендіру және тіркеу	26
9.4.6	Аудит жөніндегі қорытындыны дайындау	27
9.4.7	Қорытынды мәжілісті өткізу	27
9.4.8	Аудиторлық есеп	27
9.4.9	Сәйкессіздік себептерін талдау	28
9.4.10	Түзету және түзету әрекеттерінің тиімділігі	29
9.5	Сертификаттау жөніндегі шешім	29
9.5.1	Жалпы ережелер	29
9.5.2	Алдыңғы шешімді қабылдаудағы әрекеттер	29
9.5.3	Алғашқы сертификаттау үшін ұсынылатын ақпарат	30
9.5.4	Қайта сертификаттау кезінде назарға алынатын ақпарат	30
9.6	Қайта сертификаттауды растау	30
9.6.1	Жалпы ережелер	30
9.6.2	Инспекциялық қызмет	31
9.6.3	Қайта сертификаттау	31
9.6.4	Арнайыаудит	32
9.6.5	Сертификат қолданысын тоқтату, жою немесе сертификаттау саласын қысқарту	33
9.7	Апелляциялар	33
9.8	Шағымдар	34
9.9	Тапсырыс берушілер туралы жазбалар	35
10	Сертификаттау жөніндегі органдар үшін менеджмент жүйесіне қойылатын талаптар	36
10.1	Нұсқалар	36
10.2	А нұсқасы: Менеджмент жүйесіне қойылатын жалпы талаптар	36
10.2.1	Жалпы ережелер	36
10.2.2	Менеджмент жүйесі жөніндегі нұсқау	36
10.2.3	Құжаттарды басқару	36
10.2.4	Жазбаларды басқару	37
10.2.5	Басшылық тарапынан талдау	37
10.2.6	Ішкі аудиттер	37

10.2.7	Түзету әрекеттері	38
10.3	В нұсқасы: ISO 9001 сәйкес менеджмент жүйелеріне қойылатын талаптар	38
10.3.1	Жалпы ережелер	38
10.3.2	Қолданылу саласы	38
10.3.3	Тұтынушыға бағдар	38
10.3.4	Басшылық тарапынан талдау	39
А қосымшасы (міндетті)	Персоналдың қажетті білімі және дағдылары	40
В қосымшасы (ақпараттық)	Ықтимал бағалау әдістері	43
С қосымшасы (ақпараттық)	Құзыреттілігін анықтау және қолдау операцияларының жүйелілік үлгісі	45
Д қосымшасы (ақпараттық)	Персоналдың қажетті жеке басының сипаттамалары	47
Е қосымшасы (ақпараттық)	Аудитті және сертификаттауды жүргізу процесі	48
Д.А қосымшасы (ақпараттық)	Ұлттық стандарттардың сілтемелік халықаралық стандарттарға сәйкестігі туралы мәлімет	49
	Библиография	50

## Кіріспе

ISO (Халықаралық стандарттау ұйымы) және IEC (Халықаралық электр техникалық комиссия) халықаралық мамандандырылған стандарттау ұйымдары. ISO немесе IEC мүшелері болып табылатын ұлттық органдар техникалық қызметтің нақты салаларында жұмыс істеу үшін тиісті ұйымдарда құрылған техникалық комитеттер арқылы халықаралық стандарттарды әзірлеуге қатысады. ISO және IEC техникалық комитеттері өзара мүддені ұстанатын салаларда бірге істейді. Жұмыста, сондай-ақ ISO және IEC өзара қарым қатынас жасайтын басқа үкіметтік және үкіметтік емес халықаралық ұйымдар қатысады. Сәйкестігін бағалау саласында халықаралық стандарттарды және басшылық ететін нұсқаулықтарды әзірлеу үшін сәйкестігін бағалау жөніндегі ISO (ISO/CASCO) комитеті жауапкершілік алады.

Осы құжатты әзірлеу үшін пайдаланылатын және бұдан әрі оны қолдауға арналған процедуралар ISO/IEC директивасының 1-бөлімінде сипатталған. Әсіресе құжаттардың әртүрлі типтерін мақұлдаудың қажетті әртүрлі критерийлерін атап өткен жөн. Осы құжат ISO/IEC директивасының, 2-бөліміне сәйкес жасалуға тиіс ([www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives) қараңыз).

Осы құжаттың кейбір элементтері патентті құқықтар объектісі болуы мүмкін екендігіне назар аудару қажет. ISO қандай да бір патенттік құқықтарды анықтау жөнінде жауапкершілік алмайды. Осы құжатты әзірлеу кезінде анықталған осы патенттік құқықтар бөлшектері Кіріспеде және/немесе ISO патентті декларациялар тізбесінде бар ([www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents) қараңыз).

Осы құжатта пайдаланылатын кез келген сауда атауы қолданушының қолайлылығы үшін ұсынылатын ақпараттық болып табылады және қандай да бір толықтыруды құрамайды.

ISO терминдер, ерекше терминдерді және сәйкестігін бағалауға қатысты сөздер мәндерін түсіндіру үшін, саудада Техникалық Кедергілер мәселелерінде ДСҰ принциптерін ISO сақтау туралы ақпарат, URL: Foreword – Supplementary information қараңыз.

ISO/IEC 17021-1 *Сәйкестігін бағалау жөніндегі ISO комитеті (КАСКО)* дайындады. Осы стандарт ISO және IEC ұлттық органымен дауыс беру үшін жіберілген және екі ұйыммен мақұлданған.

Осы ISO/IEC 17021-1 бірінші басылымы техникалық қайта қаралған ISO/IEC 17021:2011 жояды және ауыстырады.

ISO/IEC 17021 *Сәйкестікті бағалау. Менеджмент жүйелерін аудит жасауды және сертификаттауды қамтамасыз ететін органдарға қойылатын талаптар* жалпы атауымен мынадай бөлімдерден тұрады:

- 1-бөлім: *Талаптар.*
- 2-бөлім: *Аудитті және экологиялық менеджмент жүйесін сертификаттауды жүргізетін персонал құзыреттілігіне қойылатын талаптар* [Техникалық Спецификация]
- 3-бөлім: *Аудитті және сапа менеджменті жүйесін сертификаттау жүргізетін персонал құзыреттілігіне қойылатын талаптар* [Техникалық Спецификация]
- 4-бөлім: *Аудитті және оқигалар тұрақтылығы менеджменті жүйесін сертификаттауды жүргізетін персонал құзыреттілігіне қойылатын талаптар* [Техникалық Спецификация]
- 5-бөлім: *Аудитті және активтер менеджменті жүйесін сертификаттауды жүргізетін персонал құзыреттілігіне қойылатын талаптар* [Техникалық Спецификация]
- 6-бөлім: *Аудитті және бизнес үздіксіздігі менеджменті жүйесін сертификаттауды жүргізетін персонал құзыреттілігіне қойылатын талаптар* [Техникалық Спецификация]



- 7-бөлім: *Аудитті және жол қозғалысы қауіпсіздігі менеджменті жүйесін сертификаттауды жүргізетін персонал құзыреттілігіне қойылатын талаптар* [Техникалық Спецификация].

Ұйымның сапа, экологиялық менеджмент жүйесі немесе ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесі сияқты менеджмент жүйесін сертификаттауы ұйымның саясаты мен ұйымның менеджмент жүйесіне арналған тиісті халықаралық стандарт талаптарына сәйкес оның қызметі, өнімдері мен қызмет көрсетулерінің тиісті аспектілерін басқару үшін жүйені енгізу кепілдігін беру құралдарының бірі болып табылады.

ISO/IEC 17021 осы бөлімі аудит жүргізетін және менеджмент жүйесін сертификаттау органдарына қойылатын талаптарды анықтайды. Бұл сапа, қоршаған ортаны қорғау және басқару жүйелерінің басқа түрлеріне аудит жүргізу және сертификаттау органдарына қойылатын жалпы талаптарды бекітеді. Мұндай органдар сертификаттау органдары деп аталады. Осы талаптардың сақталуы сертификаттау органдары білікті, бірізді және әділ үлгісінде менеджмент жүйесін сертификаттауды қамтамасыз етуге тиіс, осылайша мұндай органдардың танылауына және олардың сертификаттарын ұлттық және халықаралық деңгейде қабылдауға көмектесу. ISO / IEC 17021 осы бөлімі халықаралық сауда тарапынан менеджмент жүйесін сертификаттауды тануға көмектесу үшін негіз ретінде қолданылады.

Менеджмент жүйесін сертификаттау ұйымның менеджмент жүйесі тәуелсіз дәлелдеуді қамтамасыз етеді:

- а) белгіленген талаптарға сәйкес келеді;
- б) қабылданған саясат пен мақсаттарды бірізді іске асыруға мүмкіндік береді;
- в) тиімді енгізілген.

Осылайша, менеджмент жүйесін сертификаттау түріндегі сәйкестікті бағалау ұйым, оның клиенттері мен мүдделі тараптары үшін құндылықты қосады.

Осы стандарттың 4-тарауы сенімді сертификаттау негізіндегі қағидаттарды сипаттайды. Осы қағидаттар сертификаттау мәнін түсінуге көмектеседі және 5-10 тарауларға қажетті кіріспе болып табылады. Осы қағидаттар осы стандарттың барлық талаптары негізінде, бірақ өздігінен аудит нысаны болып табылмайды. 10-тарауда сертификаттау органында менеджмент жүйесін құру арқылы осы стандарттың талаптарын бірізді орындауды сүйемелдеу мен көрсетудің екі баламалы жолын ұсынады.

Сертификаттау жөніндегі әрекеттер қолдану шолуынан сертификаттың аяқталуына дейінгі толық сертификат процесін құратын жеке әрекеттер болып табылады. Е қосымшасында осындай әрекеттер қалайша өзара әрекет ететіндігінің көрнекті блок-сызбнұсқасы бар.

Сертификаттау жөніндегі қызметке ұйымның менеджмент жүйесіне аудит кіреді. Ұйымның менеджмент жүйесін менеджмент жүйесінің нақты стандартқа немесе басқа нормативтік талаптарға сәйкестігін растау нысаны, әдетте сертификаттау құжаты немесе сертификат болып табылады.

ISO/IEC 17021 Осы бөлімі кез келген басқару (менеджмент) жүйесінің түрін аудиторлық тексеру және септификаттау кезінде қолданылады. Аудиторлық құзіреттілікке жататын талаптар мүдделі тараптардың болжалын орындау үшін қосымша критерийлермен бірге берілетіндігін айтап өтпеуге болмайды.

ISO/IEC 17021 стандартының осы бөлімінде келесі аузша түрлері қолданылады:

- «тиіс» («shall») талап теуді білдіреді;
- «жақсысы» («should») ұсынысты білдіреді;
- «болады» («may») рұқсатты білдіреді;
- «алады» («can») мүмкіндікті немесе қабілетті білдіреді.

Қалған бөлшектері ISO/IEC Директиваларында, 2-бөлім.



---

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ҰЛТТЫҚ СТАНДАРТЫ****СӘЙКЕСТІКТІ БАҒАЛАУ****МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕЛЕРІНЕ АУДИТ ЖӘНЕ СЕРТИФИКАТТАУ ЖҮРГІЗУДІ  
ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН ОРГАНДАРҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР****1-бөлім  
ТАЛАПТАР**

---

Енгізілген күні 2016-07-01

**1 Қолданылу саласы**

ISO/IEC 17021 осы бөлімі барлық түрдегі менеджмент жүйесін сертификаттауды және аудитті жүргізетін органдардың құзыреттілігіне, жүйелілігіне және бейтараптылығына қойылатын талаптар мен принциптерді белгілейді.

ISO/IEC 17021 стандартының осы бөлімінің талаптарына сәйкес өз қызметін жүзеге асыратын сертификаттау жөніндегі органдар барлық түрдегі менеджмент жүйесін сертификаттаумен айналысуға міндетті емес.

Менеджмент жүйесін сертификаттау (бұдан әрі – сертификаттау) – бұл бағалау бойынша үшінші тараппен жүзеге асыратын қызмет (ISO/IEC 17000:2004, 5.5 қараңыз). Мұндай қызметті жүзеге асыратын органдар үшінші тараппен сәйкестігін бағалау жөніндегі органдар болып табылады (бұдан әрі — сертификаттау жөніндегі орган/органдар).

1-ескертпе — Мысалы, менеджмент жүйесі өзіне экологиялық қауіпсіздік менеджменті жүйесін, сапа менеджменті жүйесін және ақпараттық қауіпсіздік менеджменті жүйесін қосады.

2-ескертпе — ISO/IEC 17021 осы бөлімде менеджмент жүйесін сертификаттау «сертификаттау», ал сәйкестігін бағалау жөніндегі органдар «сертификаттау жөніндегі органдар» деп аталады.

3-ескертпе — Сертификаттау жөніндегі орган мемлекеттік емес те, мемлекеттік те болуы мүмкін (реттеугі органмен немесе оларсыз).

4-ескертпе — Осы стандарт аккредиттеу, өзара бағалау немесе басқа аудиттер процестері үшін критерийлері бар құжаттар ретінде пайдаланылуы мүмкін.

**2 Нормативтік сілтемелер**

Осы стандартты қолдану үшін мынадай сілтемелік нормативтік құжаттар қажет. Күні көрсетілген сілтемелер үшін тек сілтемелік құжаттың көрсетілген басылымын қолданады, күні көрсетілмеген сілтемелер үшін сілтемелік құжаттың соңғы басылымын қолданады (оның барлық өзгерістерін қоса алғанда):

ISO 9000 Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary (Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік)

ISO/IEC 17000 Conformity assessment – Vocabulary and general Principles (Сәйкестігін бағалау. Сөздік және жалпы принциптер).

**3 Терминдер мен анықтамалар**

Осы стандартта ISO 9000, ISO/IEC 17000 бойынша терминдер мен анықтамалар, сондай-ақ тиісті анықтамалары бар мынадай терминдер қолданылады:

**3.1 Сертификатталған тапсырыс беруші (certified client):** Сертификатталған менеджмент жүйесі бар ұйым.

**3.2 Бейтараптылық (impartiality):** Объективтіліктің нақты және болжалды болуы.

---

**Ресми басылым**

## ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015

1-ескертпе – Объективтілік мүдделер шиеленісі жоқтығын немесе олар сертификаттау жөніндегі органның жүйелі қызметіне теріс әсер көрсетпейтіндігін шешетіндігін білдіреді.

2-ескертпе - «Бейтараптылық» терминін сипаттайтын басқа терминдер: объективтілік, тәуелсіздік, мүдделер шиеленісінен еркіндік, теріс ұғымнан еркіндік, жалған сенімнің болмауы, бейтараптылық, әділдік, қабылдағыштық, тең қатынас, шет қалу, байсалдылық болып табылады.

**3.3 Менеджмент жүйесі бойынша кеңес беру (management system consultancy):** Жұмыс жағдайында менеджмент жүйесін әзірлеуге, енгізуге және қолдауға қатысу.

1-мысал Нұсқаулар мен процедураларды дайындау немесе шығару.

2-мысал Менеджмент жүйесін әзірлеуге және енгізуге байланысты нақты кеңестер, нұсқаулықтар немесе дайын шешімдер ұсыну.

1-ескертпе — Оқытушы ретінде қатысу және оқытуды жүргізу кеңес беру ретінде қарастырылмайды, егер оқу курсы, дегенмен және менеджмент жүйелеріне немесе аудитті жүргізуге жатады, бірақ ашық кіруде болатын жалпы сипаттағы ақпаратты ұсынумен шектеледі, яғни оқытушы компанияның нақты шешімдерін ұсынбауға тиіс.

2-ескертпе — Ашық кіруде болатын ақпаратты ұсыну, бірақ процестерді немесе жүйелерді жақсарту үшін нақты емес шешімдер кеңес ретінде қарастырылмайды. Ұқсас ақпарат мыналарды қосуы мүмкін:

- сертификаттау критерийлерінің мәндерін және ниетін түсіндіру;
- жақсарту мүмкіндігін табу;
- тығыз байланысқан теорияларды, әдістемелерды, техникаларды немесе аспаптарды түсіндіру;
- ең жақсы тәжірибелерін қолдануға байланысты құпия емес ақпаратты тарату;
- менеджмент жүйесінің аудиторлық тексүріне қосылмайтын менеджменттің басқа аспектілері.

**3.4 Үшінші тараппен жүргізілген сертификатталған аудит (third-party certification audit):** Тапсырыс берушінің менеджмент жүйесін сертификаттау мақсатында тапсырыс беруші мен қолданушыға тәуелсіз ұйым жүргізетін аудит.

1-ескертпе Төменде келтірілген анықтамаларда «аудит» термині үшінші тараппен өткізілетін сертификатталатын аудитке сілтемелерді белгілеу үшін қолданылады.

2-ескертпе Үшінші тарап өткізетін сертификаттау аудиттері бастапқы, инспекциялық, қайта сертификаттау аудиттерінен тұрады, сондай-ақ арнайы аудиттерден тұрады.

3-ескертпе Үшінші тарап өткізетін сертификаттау аудиттері, ереже бойынша, стандарт талаптарына сәйкестігіне менеджмент жүйесін сертификаттауды өткізетін органдардың аудиторлар тобымен жүзеге асырылады.

4-ескертпе Бірлескен аудит екі немесе одан көп тексеру органдарымен бір тапсырыс берушінің аудитін тұспалдайды.

5-ескертпе Аралас аудит менеджмент жүйесіне екі немесе одан көп стандарттар талаптарына бірлесе сәйкестігіне тапсырыс беруші аудитін тұспалдайды.

6-ескертпе Тапсырыс беруші бір менеджмент жүйесіндегі менеджмент жүйесінде екі немесе одан көп стандарттар талаптарын біріктірген кезде, ал аудит бірнеше стандарттарға сәйкестігіне жүргізіледі.

**3.5 Тапсырыс беруші (client):** Сертификаттау мақсатында тексерілетін менеджмент жүйесі, ұйым.

**3.6 Аудитор (auditor):** Аудит жүргізетін тұлға.

**3.7 Құзыреттілік (competence):** Болжалды нәтижелерге жету үшін білімі мен шеберлігін қолдану қабілеті.

**3.8 Бірге жүретін тұлға (guide):** Аудиторлық командаға көмектесу үшін тапсырыс беруші тағайындаған тұлға.

**3.9 Қадағалаушы (observer):** Аудиторлар командасымен бірге жүретін, бірақ аудитке қатыспайтын тұлға.

**3.10 Техникалық сала (technical area):** Менеджмент жүйесінің нақты типіне жататын процестердің жалпылығын сипаттайтын сала.

1-ескертпе — 7.1.2-ге ескертпені қараңыз.

**3.11 Сәйкессіздік (nonconformity):** Талаптарды орындамау

**3.12 Біршама сәйкессіздік: (major nonconformity):** Менеджмент жүйесінің мүмкіндігіне әсер ететін қажет нәтижелерге жететін сәйкессіздік (3.11)

1-ескертпе – Сәйкессіздік мынадай жағдайларда маңызды ретінде жіктелуі мүмкін:

- егер процестерді бақылау нәтижелелілігінің орны болса, немесе тауарлар немесе қызметтер белгілі бір талаптарды қанағаттандыратындығына біршама күмән бар болса;
- біркелкі талаптарға немесе мәселелерге байланысты шамалы сәйкессіздіктер санын жүйелілік кәтелікте көрсету мүмкін. Осылайша, бұл біршама сәйкессіздікті қалыптастырады.

**3.13 Шамалы сәйкессіздік (minor nonconformity):** Менеджмент жүйесінің мүмкіндігіне әсер ететін қажет нәтижелерге жететін сәйкессіздік (3.11).

**3.14 Техникалық сарапшы (technical expert):** Аудиторлық тексеру мүшелеріне нақты білімін немесе кәсіби құзыреттілігін көрсететін маман.

1-ескертпе — Нақты білім немесе кәсіби құзыреттілік аудиторлық тексерістен өтуге тиіс ұйымға, процеске немесе қызметке қатынасын тұспалдайды.

**3.15 Сертификаттау схемасы (certification scheme):** Нақты талаптар, ережелер мен процедуралар қолданылатын менеджмент жүйелеріне қатынасы бар сәйкестігін бағалау жүйесі.

**3.16 Аудиторлық тексеріс уақыты (audit time):** Тапсырыс беруші ұйымының менеджмент жүйесінің толық және нәтижелі аудиторлық тексеруді жоспарлау және орындау үшін қажетті уақыт.

**3.17 Менеджмент жүйесін сертификаттаудың аудиторлық тексерістерінің ұзақтығы (duration of management system certification audits):** Соңғы мәжіліске дейін қоса алғанда кіріспесі бар аудиторлық тексерісті дүргізуге жұмсалған аудиторлық уақыт бөлігі (3.16).

1-ескертпе — Әдетте аудиторлық тексеріс мыналарды қосады:

- кіріспе мәжілістерді жүргізу;
- аудиторлық тексеріс бойы құжаттарды шолу;
- аудиторлық тексеріс бойы әртүрлі талқылаулар;
- бірге жүретін адамдардың және қадағалаушылардың орны мен жауапкершілігін тағайындау;
- ақпарат жинау және тексеру;
- аудиторлық тексеріс нәтижелерін өңдеу;
- аудиторлық тексеріс негізінде қорытынды дайындау;
- соңғы мәжілісті жүргізу.

## 4 Принциптер

### 4.1 Жалпы ережелер

**4.1.1** Осы бөлімде келтірілген принциптер осы стандартта жазылған атқарылымдық және сипаттамалық талаптар үшін негіз болып табылады. Осы стандарт барлық мүмкін болатын жағдайлар үшін нақты талаптарды қамтымайды. Осы

принциптерді күтпеген жағдайларда қажет болатын шешімдерді қабылдаған кезде жетекші нұсқаулықтар ретінде қолдану қажет. Принциптер талаптар болып табылмайды.

**4.1.1** Сертификаттаудың басты мақсаты менеджмент жүйесі белгіленген талаптарды қанағаттандыратындығына барлық тараптар сенімін қамтамасыз етуде жатыр. Сертификаттау құндылығы үшінші тараптың бейтарап және білікті бағалауы көмегімен белгіленген, қоғам сенімі деңгейінде жатыр. Сертификаттауға мүдделі тараптарға, атап айтқанда, мыналар жатады (бірақ шектелмейді):

- a) сертификаттау жөніндегі органдардың тапсырыс берушілері;
- b) ұйым тұтынушылары, сертификатталған менеджмент жүйелері;
- c) мемлекеттік үкімет органдары;
- d) үкіметтік емес ұйымдар;
- e) тұтынушылар және басқа қоғам мүшелері.

**4.1.3** Сенімді қамтамасыз ететін принциптерге жатады:

- бейтараптылық;
- құзыреттілік;
- жауапкершілік;
- ашықтық;
- құпиялылық;
- шағымдарды елеу;
- қауіп-қатерге негізделген тәсіл.

Ескертпе — сертификаттау принциптері ISO/IEC 17021 осы бөлімнің 4-бөлігінде айтылған; аудиторлық тексерістерге жататын тиісті принциптерді ISO 19011:2011-де (4-бөлім) табуға болады.

## 4.2 Бейтараптылық

**4.2.1** Сенімге лайық сертификаттауды өткізу үшін сертификаттау жөніндегі орган бейтарап болуға және солай қабылдауға тиіс.

**4.2.2** Сәйкестікті растау жөніндегі органның табыс көзі сертификаттау жүргізуге төлейтін тапсырыс беруші болып табылатыны, және бұл ретте бейтараптылықтың әлеуетті қатері болуы мойындалған.

**4.2.3** Сенімділікке жету және ұстау үшін сәйкестікті растау жөніндегі органның шешімі сәйкестікті растау жөніндегі органмен алынған сәйкестіктің (сәйкессіздіктің) әділ куәлігіне негізделуі және бұл шешімдерге басқа мүдделер немесе басқа тараптар әсер етпеуі үшін қажет.

**4.2.4** Бейтараптылық бұзушылықтары қатері болуы мүмкін:

a) Меншікті пайда: қатер адам немесе орган жеке мүдделерде әрекет еткен жағдайда туындайды. Бейтараптылық қатерін сертификаттау жағдайында қаржылық мүдде болып табылады.

b) Жеке қызметті талдау (өзін-өзі талдау): қатер адамның немесе органның жеке жұмысын талдау кезінде туындайды. Сертификаттау жөніндегі орган кеңес беру қызметтерін ұсынатын тапсырыс беруші менеджменті жүйесінің аудиті өзін-өзі талдаудан шығатын осындай қатерді болуы мүмкін.

c) Жақын қатынастар (немесе сенімділік): қатер, егер адам немесе орган өте жақын қатынастарда болған жағдайда немесе аудит куәліктерін іздеудің орнына басқа тұлғаға өте сенім білдірген жағдайда туындауы мүмкін.

d) Қорқыту: қатер, адамда немесе органда оларға ашық немесе жасырын түрде қорқытатындығын сезінген жағдайда туындайды, мысалы, жұмыстан шығару немесе қадағалау инспекциясына шағыммен.

### **4.3 Құзыреттілік**

**4.3.1** Сертификаттау жөніндегі органның менеджмент жүйесін қолдайтын персонал құзыреттілігі сенімге лайықты сертификаттау жүргізу үшін қажет.

**4.3.2** Құзыреттілік сертификаттау жөніндегі орган менеджменті жүйесін қолдауға тиіс.

**4.3.3** Сертификаттау жөніндегі орган менеджменті үшін аудиторлық тексерісте және басқа сертификаттау қызметін жүзеге асыратын персонал үшін құзыреттілік критерийлерін белгілеу жөніндегі енгізілген процестері болғаны маңызды.

### **4.4 Жауапкершілік**

**4.4.1** Сертификаттау жөніндегі орган емес, сертифицирталған клиент менеджмент жүйесі стандартын енгізуден және сертификаттау талаптарына сәйкестігінен белгілі бір нәтижелерге жету үшін жауапкершілік алады.

**4.4.2** Сертификаттау жөніндегі орган сертифицирталған жөніндегі шешімді қабылдау үшін негіз болып табылатын объективті куәліктердің жеткіліктілігін бағалау үшін жауапкершілік алады. Нәтижелер бойынша қорытынды негізінде сертификаттау жөніндегі орган аудиті шешім қабылдайды: егер жеткілікті куәлік болмаса, сәйкестіктің жеткілікті куәлігі болған кезде сертификатты беру немесе бермеу туралы.

Ескертпе — Кез келген аудиторлық тексеріс ұйым менеджменті жүйесінің іріктемелік тексеріснен негізделген. Осылайша, 100 % талаптар сәйкестігіне кепілдік беру мүмкін емес.

### **4.5 Ашықтық**

**4.5.1** Сертификаттау жөніндегі орган аудит өткізу және сертификаттау процесі туралы, сондай-ақ сертификаттау мәртебесі туралы (мысалы, беру, растау, жаңарту, сертификат күшін жою, тарату, қолданылу саласын қысқарту немесе сертификат күшін тоқтату) тиісті ақпараттың ашықтығын немесе дер кезінде ашылуын қамтамасыз етуге тиіс. Ашықтық - бұл тиісті ақпараттың қолжетімділігі немесе ашылу принципі.

**4.5.2** Сертификаттауға сенімділікті қамтамасыз ету немесе қолдау үшін сертификаттау жөніндегі орган мүдделі тараптар анықтаған нақты аудит нәтижелері (мысалы, шағымға жауапта аудиттер) туралы құпия емес ақпаратты ашуға немесе тиісті кіруді ұсынуға тиіс.

### **4.6 Құпиялылық**

Сертификаттау талаптарына сәйкестігін барабар бағалау үшін сертификаттау жөніндегі орган үшін қажетті ақпаратқа басым қолжетімділігін алу үшін сертификаттау жөніндегі орган тапсырыс беруші туралы кез келген жеке ақпарат құпиялылығын қамтамасыз етуі үшін қажет.

### **4.7 Шағымды елеу**

## **ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015**

Сертификаттауға сүйене отырып, тараптар олардың шағымдары қарастырылатындығын күтеді, оларды мойындау жағдайында негізді екендігіне сенімді болуға тиіс, шағымдар тиісті түрде ескерілген және оларды рұқсат ету үшін тиісті күш салады. Шағымдарға тиімді жауап қайтару — сәйкестікті бағалауды, оның тапсырыс берушілерін және сертификаттың басқа пайдаланушыларын қателіктерден, кемшіліктерден немесе ойланбаған әрекеттерден қорғаудың маңызды тәсілі. Егер шағымдармен тиісті түрде жұмыстар жүргізілсе, сертификаттау бойынша қызметке сенім қамтамасыз етіледі.

Ескертпе - Ашықтылық және құпиялылық принциптерінің тиісті балансы, шағымдарға жауап қайтаруды қоса алғанда, барлық пайдаланушыларға сертификаттаудың толықтығын және сенімділігін көрсету үшін қажетті.

### **4.8 Қауіп-қатерлерге негізделген тәсіл**

Сертификаттау жөніндегі органдарға білікті, жүйелі және бейтарап сертификаттауды ұсынуға байланысты қауіп-қатерлерді назарға алу қажет. Қауіп-қатерлер қосылуы мүмкін. Бірақ мыналарға байланысты шектелмейді:

- аудиторлық тексеріс мақсаттары;
- аудиторлық тексеріс процесінде пайдаланылатын іріктеме;
- қолданыстағы және қабылданатын бейтараптылық;
- заңнамалық, нормативтік және міндетті мәселелер;
- аудиторлық тексерісті жүргізетін тапсырыс беруші ұйымы және оның жұмыс ортасы;
- тапсырыс берушіге аудиторлық тексеріс және оның қызметі әсері;
- аудиторлық командасының денсаулығы мен қауіпсіздігі;
- мүдделі тараптармен қабылдау;
- жаңылысқа әкелетін сертификатталған клиенттердің өтініштері;
- белгілерді пайдалану.

## **5 Жалпы талаптар**

### **5.1 Заңнамаға және келісімге байланысты ерекшеліктер**

#### **5.1.1 Заңды жауапкершілік**

Сертификаттау жөніндегі орган сертификаттау саласында өзінің барлық әрекеттері үшін заңды жауапкершілік алу үшін заңды тұлға немесе заңды тұлғаның ерекшеленген бөлімшесі болуға тиіс. Сертификаттау жөніндегі мемлекеттік орган өзінің үкімет жүктеген мәртебесі негізінде заңды тұлға болып саналады.

#### **5.1.2 Сертификаттау жөніндегі жұмыстарды жүргізуге арналған келісім**

Сертификаттау жөніндегі орган ISO/IEC 17021 осы бөліміне сәйкес сертификатталған қызметті қамтамасыз ету үшін әр тапсырыс берушімен заңды күші бар келісім жасауға тиіс. Бұдан басқа, егер сертификаттау жөніндегі органда бірнеше кеңсе немесе тапсырыс берушіде бірнеше өндірістік алаңдары болса, сертификаттау жөніндегі орган сертификаттауды жүргізетін және сертификат беретін сертификаттау жөніндегі



орган кеңсесі мен сертификаттау саласына кіретін барлық өндірістік алаңдар арасында заңды күші бар келісімнің болуын қамтамасыз етуге тиіс.

Ескертпе – Келісім бір-біріне сілтенетін немесе басқаша байланысқан бірнеше келісімдер арқылы қол жеткізуге болады.

### **5.1.3 Сертификаттау жөніндегі шешім үшін жауапкершілік**

Сертификаттау жөніндегі орган жауапкершілік алуға және сертификатты беру, тоқтату, растау, жаңартуды, сертификаттау саласында кеңейту, қысқартуды және сертификаттың қолданылуын жоюды қосқанда, сертификаттау саласында қабылданатын шешімдерге қатысты өз уәкілеттілігін сақтауға тиіс.

## **5.2 Бейтараптылықты басқару**

**5.2.1** Сертификаттау жөніндегі орган сәйкестігін бағалау жөніндегі қызметінің бейтараптылығы үшін жауапкершілік алуға тиіс және бейтараптылығын түсірмеу үшін коммерциялық, қаржылық немесе басқа қысымды жібермеуге міндетті.

**5.2.2** Сертификаттау жөніндегі органның жоғары басшылығы менеджмент жүйесін сертификаттау бейтараптылығын қамтамасыз ету жөніндегі міндеттерді қабылдауға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган бейтараптылығын сақтау маңыздылығын түсіне отырып, саясаты болуға тиіс, ол мүдделер шиеленістерін басқарады және менеджмент жүйесін сертификаттау жөніндегі қызметті жүзеге асыру кезінде өзінің объективтілігіне кепілдік береді.

**5.2.3** Сертификаттау жөніндегі орган өзара қатынастардан шығатын шиеленістерді қоса алғанда, сертификаттау жүргізу кезінде туындайтын мүдделерінің мүмкін болатын шиеленістерін сәйкестендіруге, талдауға және құжаттауға тиіс. Алайда, егер өзара қарым қатынастар бейтараптылықты қамтамасыз ету үшін қауіп тудырса, сертификаттау жөніндегі орган құжаттық ресімдеуге және ол қалай осындай қауіптерді жоятынын немесе азайтатынын көрсете ала білуге тиіс. Демонстрация сертификаттау жөніндегі органда да, басқа тұлғалар, органдар немесе ұйымның қызметінде де мүдде шиеленістерінің барлық анықталған әлеуетті көздерін қамтуға тиіс. Егер қатынас бейтараптылықтың қолайсыз қауіп-қатерін (мысалы, сертификаттау өткізуге сұраныс оның еншілес компаниясының толық иелігіндегі сертификаттау жөніндегі орган бас органнан сертификат сұрайды) тудырса, онда сертификат берілмеуге тиіс.

Жоғары басшылық анықтау үшін барлық қауіп-қатер рұқсат етілген қауіп-қатер аймағында болатындығын білуге тиіс.

Қауіп-қатерді бағалау процесі ашықтығын және қоғамдық қабылдауын қоса отырып, бейтараптылығына әсер көрсететін мәселелер бойынша кеңес беру үшін тартылған тиісті мүдделі тараптармен талқылауды және сәйкестендіруді өзіне қосуға тиіс. Тиісті мүдделі тараптарға кеңес беру мүдделер басымдығынсыз теңестіруге тиіс.

1-ескертпе — Сертификаттау жөніндегі органның қауіп көздері жекеменшікке, басқаруға, менеджментке, жұмыс персоналына, ресурстарды таратуға, қаржыға, келісімшартқа, оқытуға, маркетингке, және сату үшін комиссиялық жинауға төлемге немесе тапсырыс берушілерге арналған басқа экономикалық дәлелдерге және т.б негізделуі мүмкін.

2-ескертпе — Мүдделі тараптар қатарына тұтынушылық ұйымдарды қосқанда, жұмыс персоналы және сертификаттау жөніндегі органның тапсырыс берушілері, менеджмент жүйесі сертификатталған ұйым

## ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015

клиенттері, сауда-индустриалдық бірлестіктер өкілдері, үкіметтік басқару органдарының өкілдері немесе басқа үкіметтік органдар немесе үкіметтік емес органдар өкілдері кіруі мүмкін.

3-ескертпе — Осы бөлімнің талаптарын орындау тәсілдерінің бірі жоғарыда көрсетілген мүдделі тараптар комиттерінің іске қосу болып табылады.

**5.2.4** Сертификаттау жөніндегі орган менеджмент жүйесін сертификаттау жөніндегі оның қызметіне қатысты сертификаттау жөніндегі басқа органды сертификаттамауға тиіс.

**5.2.5** Сертификаттау жөніндегі орган, сондай-ақ сол заңды тұлғаның кез келген бөлігі менеджмент жүйелері бойынша кеңес беруді ұсынбауға немесе жүргізбеуге тиіс. Бұл сондай-ақ сертификаттау жөніндегі орган ретінде сәйкестендірілген мемлекеттік орган бөлігіне қолданылады.

Ескертпе — Жоғарыда көрсетілген сертификаттау орган мен тапсырыс беруші арасында ақпарат алмасу мүмкіндігіне тыйым салмайды (мысалы, нәтижелерді түсіндіру немесе талаптар түсінігі).

**5.2.6** Сертификаттау органы мен сол заңды тұлғаның кез келген бөлігі ішкі аудиторлық тексерістерді жүргізуге бейтараптылықтың біршама қаупін алады. Сертификаттау жөніндегі орган, сондай-ақ сол заңды тұлғаның кез келген бөлігі өздері сертификаттаған тапсырыс берушілерде ішкі аудитті ұсынбауға немесе жүргізбеуге тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган ішкі аудиттерді жүргізген ұйымдарға ішкі аудиттерді аяқтағаннан кейін екі жыл ішінде менеджмент жүйесін сертификаттамауға тиіс. Бұл сондай-ақ сертификаттау жөніндегі орган ретінде сәйкестендірілген мемлекеттік орган бөлігіне қолданылады.

Ескертпе — 5.2.3-ке ескертпені қараңыз.

**5.2.7** Сертификаттау жөніндегі орган, егер кеңес берген ұйым мен сертификаттау жөніндегі орган арасындағы өзара қатынас сертификаттау жөніндегі органның бейтараптылығының қаупін тудырса, оған қатысты тапсырыс берушіге кеңес берілген немесе ішкі аудиттер жүргізілген ұйымдарда менеджмент жүйелерін сертификаттамауға тиіс.

1-ескертпе — 5.2.3-ке 1-ескертпені қараңыз.

**5.2.8** Сертификаттау жөніндегі орган менеджмент жүйесі бойынша кеңес берген ұйымға аудит өткізу құқығын бермеуге тиіс, себебі бұл сертификаттау жөніндегі органның бейтараптылығына жол берілмейтін қауіп тудырады (7.5 қараңыз). Бұл 7.3-те айтылған шарт бойынша жұмыс істейтін аудиторлар ретінде тартылатын тұлғаларға таралмайды.

**5.2.9** Сертификаттау жөніндегі орган менеджмент жүйесі саласында кеңес берумен айналысатын ұйым қызметіне байланысты нарықта көрсетілмеуге немесе ұсынылмауға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган осы сертификаттау жөніндегі органды тарту кезінде сертификаттау оңай, жай, тез немесе өте арзанға түсетіндігін мәлімдейтін немесе білдіретін кез келген кеңес беруші ұйымның орынсыз мәлімдемелерін түзету бойынша әрекеттерді қолдануға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган, белгілі консалтингті ұйым тартылған кезде, сертификаттау оңай, жай, тез немесе арзандау болатынын мәлімдемеуге немесе тұспалдамауға тиіс.

**5.2.10** Мүдделер шиеленісінің болмауын қамтамасыз ету үшін, басқарушылық уәкілеттілігі шегінде жұмыс істейтін, менеджмент жүйелері жөніндегі кеңес беру қызметтерін көрсететін қызметкерлер сәйкестігін бағалау жөніндегі орган осы тапсырыс

берушіге кеңес беру аяқталған соң екі жыл бойы нақты тапсырыс берушіні сертификаттау жөніндегі басқа қызметке немесе аудитке қатыстырылмауға тиіс.

**5.2.11** Сертификаттау жөніндегі орган басқа тұлғалардың, органдардың немесе ұйымдардың қызметінен туындайтын бейтараптылықты қамтамасыз ету үшін кез келген қауіпке қатысты жауап әрекетін қабылдауға тиіс.

**5.2.12** Ішкі, сондай-ақ сыртқы сертификаттау жөніндегі органның барлық персоналы, немесе сертификаттау саласындағы қызметке әсер ететін комитеттер бейтарап әрекет етуге тиіс және олардың бейтараптылығын түсірмеу үшін коммерциялық, қаржылық немесе басқа қысымға жол бермеуге тиіс.

**5.2.13** Сертификаттау жөніндегі органдар персоналдан ішкі де, сондай-ақ сыртқы да оларды немесе сертификаттау органын мүдделер шиеленісіне қатысуы мүмкін жұмыскерлер хабарланған оқиғалар туралы ақпаратты ұсынуды талап етуге тиіс. Сертификаттау жөніндегі органдар осындай қызметкерлердің немесе оларды жұмысқа қабылдаған ұйымдардың қызметтері салдарынан бейтараптылық қамтамасыз ету үшін қауіптерді анықтау кезінде бастапқы деректер ретінде осы ақпаратты пайдалануға тиіс және және мұндай ішкі, сондай-ақ сыртқы қызметкерлер мүдделер шиеленісінің жоқтығын көрсетпегенше қатыстырылмауға тиіс.

### **5.3 Материалдық жауапкершілік және қаржыландыру**

**5.3.1** Сертификаттау жөніндегі орган сертификаттау жөніндегі оның қызметіне байланысты қауіп-қатерді бағалайтындығын және ол жұмыс істейтін әр қызмет саласында және географиялық өңірлерде сертификаттау жөніндегі жұмыс барысында туындайтын міндеттердің орындалуы үшін тиісті шарттары бар (мысалы, сақтандыруы немесе резервтері) екендігін көрсетуге қабілетті болуға тиіс.

**5.3.2** Сертификаттау жөніндегі орган өзінің қаржылық мүмкіндіктері мен табыс көздерін бағалауға және бастапқы кезеңде және бұдан әрі коммерциялық, қаржылық және басқа қысым оның бейтараптылығына қауіп тудырмауға тиіс.

## **6 Құрылымға қойылатын талаптар**

### **6.1 Ұйымдастыру құрылымы және жоғары басшылық**

**6.1.1** Сертификаттау жөніндегі орган міндеттемелерді, жауапкершіліктерді және басшылық өкілеттіктерін және сертификаттаумен айналысатын басқа персоналды, сондай-ақ комитеттерді көрсету арқылы өзінің ұйымдастыру құрылымын құжаттауға тиіс. Егер сертификаттау жөніндегі орган заңды тұлға бөлігі болып табылса, оның ұйымдастыру құрылымы осы заңды тұлғаның басқа бөліктерімен өкілеттіктерінің және өзара қатынастарының бөлінуін көрсетуге тиіс.

**6.1.2** Сертификаттау жөніндегі органының ұйымдастыру құрылымы сертификаттау саласындағы оның қызметінің бейтараптылығын қамтамасыз ететіндей әзірленуге тиіс.

**6.1.3** Сертификаттау жөніндегі орган барлық өкілеттілігін меңгерген және толық жауапкершілік алатын жоғары басшылықты (кеңес, тұлғалар тобы немесе тұлға) анықтауға тиіс:

а) органның жұмыс істеуіне қатысты саясатты әзірлеу үшін;

- b) саясатты және процедураларды енгізуді қадағалау үшін;
- c) бейтараптылығына кепілдік беру үшін;
- d) орган қаржысын қадағалау үшін;
- e) менеджмент жүйелерін сертификаттау қызметтерін және схемаларын (программаларын) әзірлеу үшін;
- f) аудиттерді және сертификаттауды жүргізу, сондай-ақ шағымдарды елеу үшін;
- g) сертификаттау жөніндегі шешімді қабылдау үшін;
- h) жүзеге асыру үшін комитет немесе тұлғалар өкілеттілігін беру, егер талап етілсе, өз атынан белгілі бір әрекеттер үшін;
- i) келісімшарттық міндеттер үшін;
- j) сертификаттау жөніндегі қызметті жүзеге асыру үшін қажетті ресурстарды қамтамасыз ету үшін.

**6.1.4** Сертификаттау жөніндегі орган сертификаттау қызметіне қатысатын кез келген комитеттің өкілеттілігін және жұмыс істеуін тағайындау, анықтау жөніндегі тиісті рәсімделген ережесі болуға тиіс.

## **6.2 Оперативтік басқару**

**6.2.1** Сертификаттау жөніндегі орган олардың заңды мәртебесіне, өзара қатынасына немесе географиялық орналасқан жеріне тәуелдігінен тыс оның филиалдары, серіктестері, агенттері, франшиз қолданушылары және т.б жүзеге асырған сертификаттау жөніндегі қызметті нәтижелі бақылауға арналған процесі болуға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган осындай қызмет нәтижесінде туындайтын сертификаттау жөніндегі органның құзыреттілігіне, жүйелілігіне және бейтараптылығына қатысты қауіп-қатерді ескеруге тиіс.

**6.2.2** Сертификаттау жөніндегі орган процестерді, сертификаттау жөніндегі орган қызметінің техникалық саласын, персонал құзыреттілігін, басқарушылықты басқару шекараларын, есептілікті және қызметке алыстан кіруді, жазбаларды қоса отырып, жүзеге асырылатын қызметті бақылау әдістері мен тиісті деңгейін ескеруге тиіс.

## **7 Ресурстарға қойылатын талаптар**

### **7.1 Басшылық және персонал құзыреттілігі**

#### **7.1.1 Негізгі ережелер**

Сертификаттау жөніндегі орган ол жұмыс істейтін географиялық өңірлер туралы және менеджмент жүйесінің түрлері бойынша қажетті білімнің персоналда болатындығына кепілдік беретін процестер болуға тиіс.

#### **7.1.2 Құзыреттілік критерийлерін анықтау**

Сертификаттау жөніндегі орган әр техникалық саласы жөніндегі (сертификаттаудың нақты схемаға (программаға) жататын) және сертификаттау жөніндегі қызметтің әр функциясы үшін құзыреттіліктің қажетті деңгейін анықтауға тиіс.

Құзыреттілік критерийлері әр техникалық сала үшін және сертификаттау процесінің әр функциясы үшін, менеджмент жүйесінің немесе спецификацияның әр түріне нормативтік құжат талаптарын есепке ала отырып анықталуға тиіс. Процестің шығу деректері жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу мақсатында аудит және сертификаттау міндеттерінің нәтижелі орындалуы үшін қажетті талап етілген білім мен дағдылардың құжаттап рәсімделген критерийлері болуға тиіс. А қосымшасында нақты қызметтер үшін сертификаттау жөніндегі орган белгілейтін білім мен дағды келтірілген. Осы немесе басқа схемаға (бағдарлама) қосымша құзыреттілік критерийлерін белгілеген жағдайда,

сертификаттауда да (мысалы, ISO/Т8 22003 тамақ өнімдері қауіпсіздігінің менеджмент жүйесі үшін) осы критерийлер қолданылуға тиіс.

ЕСКЕРТПЕ «Техникалық сала» термині менеджмент жүйесіне арналған қарастырылған нормативтік құжатқа байланысты әр түрлі қолданылады. Кез келген менеджмент жүйесіне қатысты, осы термин менеджмент жүйесінің нормативтік құжатының қолданылу саласы тұрғысынан өнімдер мен процестерге жатады. Техникалық сала сертификаттаудың (мысалы, ISO/Т8 22003) нақты схемасымен (бағдарламасымен) анықталады немесе сертификаттау жөніндегі орган белгілейді. Термин ереже бойынша менеджмент жүйесінің әртүрлі салаларында пайдаланылатын «анықтау саласы», «секторлар» және т.б сияқты терминдердің көп санын өзіне қосу үшін пайдаланылады.

### **7.1.3 Бағалау процестері**

Сертификаттау жөніндегі органның құзыреттілігін құзыреттіліктің белгіленген критерийлерін қолдана отырып, бірінші бағалауға арналған процестері болуға және құзыреттіліктің тұрақты мониторингі және ұйымдастыруға және аудиттерді және сертификаттауды жүргізуге қатысатын барлық персоналдың қызмет нәтижелігі үшін құжатталатын процестер болуға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган өзінің бағалау әдістерінің тиімділігін көрсетуге тиіс. Осы процестердің шығу деректері аудиттің түрлі функциялары мен сертификаттау процесін орындау үшін қажетті құзыреттілік деңгейін көрсететін персоналды анықтауға тиіс.

1-ескертпе - Білімі мен дағдыларын бағалауға қолданылатын бағалау әдістердің үлгілері В қосымшасында келтірілген.

2-ескертпе — С қосымшасында құзыреттілікті анықтау және қолдау жөніндегі процесс үлгісі бар.

### **7.1.4 Басқа ережелер**

Сертификаттау жөніндегі орган техникалық салалар, менеджмент жүйесі типтері, және сертификаттау органы жұмыс істейтін географиялық аймақ жағынан сертификаттауға тікелей қатысы бар мәселелер жөнінде ұсыныстар алу үшін тиісті техникалық мамандарға өтініш білдіру мүмкіндігі болуға тиіс. Мұндай ұсыныстар сертификаттау жөніндегі орган персоналынан не болмаса тараптардан алынуы мүмкін.

## **7.2 Сертификаттау жөніндегі қызметке қатысатын персонал**

**7.2.1** Сертификаттау жөніндегі орган өз штатында аудиттің әр алуан бағдарламаларын іске асыру және сертификаттау бойынша басқа жұмыстарды орындау үшін жеткілікті құзыреттілікке ие персоналы болуға тиіс.

**7.2.2** Сертификаттау жөніндегі органның сертификаттау жөніндегі жұмыстарға өз қызметінің барлық саласын қамту және аудит бойынша жұмыстардың барлық көлемін орындау үшін, аудиторлық топ басшылары мен техникалық сарапшылар басшыларын қоса алғанда, жеткілікті аудиторлар санын тарту мүмкіндігі болуға тиіс.

**7.2.3** Сертификаттау жөніндегі орган әр жұмыскерге оның міндеттерін, жауапкершіліктерін және өкілеттігін айқын түсіндіруге тиіс.

**7.2.4** Сертификаттау жөніндегі органның аудиторлар өкілеттігін іріктеу, оқыту, ресми бөлу, сондай-ақ сертификаттау жөніндегі жұмыстарына қатысатын техникалық

## **ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015**

сарапшыларды іріктеудің айқын процестері болуға тиіс. Аудитордың құзыреттілік деңгейін алғашқы бағалау аудиттерді орындау кезінде қажетті білім мен дағдыларды қолдана білу шеберлігін қамтуға тиіс, мұндай бағалауды аудитордың аудитті қалай өткізетінін байқайтын білікті бағалаушы өткізуге тиіс.

ЕСКЕРТПЕ Жоғарыда сипатталған іріктеу және оқыту процесінде қажет жеке сипаттамалар қарастырылады. Осы сипаттамалар белгілі қызметтерді орындауға адамның қабілетіне әсер етеді. Сол себепті, адамның жеке сипаттамаларын білу сәйкестікті бағалау жөніндегі органға оның күшті тараптарынан ең жоғары пайданы алуға және оның тарапынан нашар әсерін азайтуға мүмкіндік береді. Сертификаттау жөніндегі қызметке қатыстырылған персонал үшін маңызды мәні болатын қажетті жеке сипаттамалар D қосымшасында сипатталған.

**7.2.5** Сертификаттау жөніндегі орган аудит саласында жалпы дағдылар мен білімге, сондай-ақ нақты техникалық салаларда аудит өткізуге қажетті дағдылар мен білімге де ие, аудиторлар мен аудиторлық топ басшыларын тартуды қоса алғанда, аудитті тиімді өткізуге қол жеткізу және көрсету процестерінің болуын қамтамасыз етуге тиіс.

**7.2.6** Сертификаттау жөніндегі орган аудиторлардың (қажетті жағдайда, техникалық сарапшылар) аудитті өткізу процесі, сертификаттауға қойылатын талаптар мен сертификаттау жөніндегі органның басқа талаптары туралы хабардар болуын қамтамасыз етуге тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган аудиторлар мен техникалық сарапшыларға аудитті өткізу жөніндегі нұсқаулықтан тұратын қолданыстағы құжатталған процедураларға және сертификаттау жөніндегі салаға жататын барлық қажетті ақпаратты ұсынуға тиіс.

**7.2.7** Сертификаттау жөніндегі орган өз құзыреттілігін көрсеткен сертификаттау жөніндегі қызметтерді ғана орындау үшін аудиторлар мен техникалық сарапшыларды қатыстыруға тиіс.

**7.2.8** Сертификатты беру, растау, жаңарту, қолданысын тоқтату, сертификаттау саласын кеңейту, қысқарту немесе сертификаттың күшін жою туралы шешім қабылдайтын топ немесе тұлға қолданылатын стандарт ережелерін, сертификаттауға қойылатын талаптарды білуге және аудит процесін бағалауда өзінің құзыреттілігін және аудиторлық топтың сәйкес келетін ұсыныстарын көрсетуге тиіс.

**7.2.9** Сертификаттау жөніндегі орган аудитке және сертификаттау жөніндегі қызметке қатысатын барлық персоналдың қанағаттанарлық жұмыс қамтамасыз етуге тиіс. Олардың әрекеттеріне байланысты қауіп-қатер деңгейіне және жұмысқа оларды тартуға негізделген барлық іске қосылған жұмыскерлер қызметінің сипаттамаларын анықтау және мониторинг үшін құжатталған процедуралар мен критерийлерді әзірлеуге тиіс. Көбінесе, сертификаттау жөніндегі орган оқытуға қажеттілігін анықтау мақсатында олардың орындаған жұмыстары шеңберінде өз жұмыскерлерінің құзыреттілігін талдауды жүргізуге тиіс.

**7.2.10** Сертификаттау жөніндегі орган аудиторлық тексеріс білікті болып саналатын менеджмент жүйесінің әр типін әр аудиторлық тексеруді қадағалауға тиіс. Аудиторлық тексеріс мониторингісінің құжатталған процесі өзіне орындарда қадағалау, аудиторлық тексеріс есептерін талдау және тапсырыс берушілер немесе нарық пікірлерін қосады. Осы мониторинг әсіресе тапсырыс берушінің көзқарасы жағынан сертификаттау процесі бойы араласуды мейлінше азайтатындай ұйымдастырылуға тиіс.

**7.2.11** Сертификаттау жөніндегі орган орнында әр аудит жұмысы үшін қадағалауды дүркін-дүркін жүргізуге тиіс. Орнында қадағалау кезеңділігі мониторинг барлық бар деректерімен анықталған қажеттілікпен негізделуге тиіс.

### **7.3 Сыртқы аудиторларды және техникалық сарапшыларды тарту**

Сертификаттау жөніндегі орган сыртқы аудиторлардан және техникалық сарапшылардан сертификаттау жөніндегі орган белгіленген қолданылатын саясатты және процедураларды сақтау жөніндегі міндеттемелері бар жазбаша келісімді талап етуге тиіс. Келісі құпиялылықты сақтау және коммерциялық және басқа мүдделердің болмау мәселелеріне қатысты болуға тиіс, сондай-ақ сыртқы аудиторлар мен техникалық сарапшылардан олар тағайындалуы мүмкін аудитті жүргізу үшін кез келген ұйыммен бар немесе бұрын болған байланыстар туралы хабарламаны талап етуге тиіс.

Ескертпе — Жеке тұлғаларды немесе басқа ұйым қызметкерлерін сыртқы аудиторлар немесе техникалық сарапшы ретінде тарту аутсорсинг болып саналмайды.

### **7.4 Персонал туралы жазба**

Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган жұмыскерлер туралы, олардың құзыреттілігін, дайындығын, жұмыс тәжірибесін, кәсіби мәртебесін, құзыреттілігін және оларға көрсетілетін кез келген кеңес беру қызметтерін қоса алғанда, ағымдық жазбаларды өзекті күйде ұстауға тиіс. Осы талап сертификаттау жөніндегі қызметке тікелей қатысатын персоналмен қатар, жетекші және әкімшілік персоналға да жатады.

### **7.5 Қоса орындаушыларды тарту**

**7.5.1** Сертификаттау жөніндегі органның жақтаушы ұйымдарды тарту шарттарын белгілейтін процесі болуға тиіс (сертификаттау жөніндегі жұмыс бөлігі сертификаттау жөніндегі орган атынан басқа ұйыммен орындалған кезде, қосалқы мердігер негізінде). Сертификаттау жөніндегі орган құпиялылықты сақтау және мүдделердің шиеленісі болмауына қатысты қызметтің ұқсас түрлеріне жататын заңды күші бар келісім жасауға тиіс.

**7.5.2** Жақтаушы ұйымдар сертификатты беру, растау, жанарту, қолданысын тоқтату, сертификаттау саласын қысқарту немесе сертификаттың күшін жою туралы шешім қабылдауға құқығы жоқ.

#### **7.5.3** Сертификаттау жөніндегі орган:

а) тартылған жақтаушы орган орындаған жұмыс үшін толық жауапкершілік алуға тиіс;

б) мердігерлік келісім бойынша жұмыс істейтін орган және олармен тартылған тұлғалар сертификаттау жөніндегі орган талаптарына сәйкес келетіндігіне және осы стандарт, оның ішінде құзыреттілікке, бейтараптылыққа және құпиялылыққа қатысты ережелерін орындайтындығына көз жеткізуге тиіс;

с) мердігерлік келісім бойынша жұмыс істейтін орган және олармен тартылған тұлғалар бұл олардың бейтараптылығына әсер етуі мүмкін болатындай тексерілетін ұйыммен басқа жалдаушы арқылы немесе тікелей байланысты емес.

**7.5.4** Сертификаттау жөніндегі орган аутсорсинг (мердігер) жағдайында сертификаттау жөніндегі қызметтерді көрсететін барлық органдардың құзыреттілігін бағалау және мониторингі үшін құжатталған процедураларды белгілеуге және аудиторлар мен техникалық сарапшылардың құзыреттілігі туралы жазбаны жүргізуді қамтамасыз етуге тиіс.

## ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015

1-ескертпе —7.5.1 – 7.5.4 үшін, сертификаттау жөніндегі орган жеке тұлғаларды немесе басқа ұйым қызметкерлерін қосымша ресурстарды немесе сараптамалық бағалауды қамтамасыз ету үшін тартатын жерде жоғарыда тізбектелген тұлғалар, егер олар сертификаттау жөніндегі органның менеджмент жүйесіне сәйкес жеке келісім бойынша жұмыс істесе, аутсорсинг ұсынушы болып саналмайды (7.3 қараңыз).

2-ескертпе —7.5.1 – 7.5.4 үшін «аутсорсинг» және «мердігер» термині синоним болып саналады.

### 8 Ақпаратқа қойылатын талаптар

#### 8.1 Жалпы қолжетімді ақпарат

**8.1.1** Сертификаттау жөніндегі орган ол жұмыс істейтін барлық географиялық өңірлеу үшін, сұраусыз, қолжетімді жасауға және қолдауға тиіс (жариялау, электрондық ресурстары немесе басқа құралдар арқылы):

- a) аудит процестері туралы;
- b) сертификатты қолдану саласын ұсыну, қабыл алмау, қолдау, жаңарту, тоқтату, қалпына келтіру немесе сертификатты кері қайтару, кеңейту немесе қысқарту жөніндегі процестер туралы;
- c) менеджмент жүйесінің түрлері және сертификаттау схемалары туралы;
- d) сертификаттау жөніндегі органның атауын және сертификаттау белгісін немесе логотипін пайдалану туралы;
- e) ақпарат, шағымдар және өтініштер жөніндегі сұраныстармен жұмыс жөніндегі процестер туралы;
- f) бейтараптылық саясаты туралы.

**8.1.2** Сертификаттау жөніндегі орган талап бойынша мынадай ақпарат ұсынуға тиіс:

- a) лол жұмыс істейтін географиялық аймақ туралы;
- b) нақты сертификат мәртебесі туралы;
- c) нақты сертификатталған тапсырыс берушінің атауы, нормативтік құжат, географиялық орналасқан жері (қала және елі) туралы.

1-ескертпе— Ерешке жағдайларда ақпаратқа кіру тапсырыс берушінің сұранысы бойынша шектелуі мүмкін (мысалы, қауіпсіздік мақсатында).

2-ескертпе — Сертификаттау жөніндегі орган кез келген құралдармен қолжетімді 8.1.2-де жазылған ақпаратты жасауы мүмкін. мысалы, веб-сайтқа орналастыру.

**8.1.3** Кез келген тапсырыс беруші үшін сертификаттау жөніндегі орган ұсынған немесе жарнаманы қосқанда нарықтағы ақпарат дәл болуға тиіс және жаңылысуға әкелмеуге тиіс.

#### 8.2 Сертификаттау жөніндегі құжаттар

**8.2.1** Сертификаттау бойынша орган сертификатталған тапсырыс берушіге сертификаттау нәтижелері бойынша берілген құжаттарды кез келген таңдалған тәсілмен береді.

**8.2.2** Сертификаттау бойынша құжатта келесілер белгіленуі тиіс:

- a) менеджмент жүйесі сертификатталған нақты тапсырыс берушінің атауы мен географиялық орналасуы (немесе көптеген өндірістік алаңдары бар ұйымның сертификатталу саласына кіретін бас кеңсесі мен өндірістік алаңдарының географиялық орналасуы);
- b) сертификатты беру күні, қолданылу саласын кеңейту немесе қысқарту немесе сертификаттау туралы сәйкес шешім күнінен ерте болмайтын сертификат күшін жаңарту күні;

Ескертпе — Сертификаттау бойынша орган келесі жағдайларда сертификат уақыт кезеңінде өз күшін жойған кезде, сертификаттағы алғашқы сертификаттау күнін сақтауы мүмкін:



- ағымдағы сертификаттау циклінің басы мен оның біту күні анық белгіленген;
- қайта сертификатталған аудит күнімен бірге сертификаттау циклінің соңғы өту күні белгіленген.

- с) қайта сертификаттаудан өту цикліне сәйкес сертификаттың әрекет ету мерзімі немесе қайта сертификаттауды өткізу күні;
- д) бірегей сәйкестендіргіш код;
- е) сертификатталған тапсырыс берушіде аудит өткізу барысында қолданылатын шығару статусын белгілеуді қоса алғандағы (мысалы, қайта қарау күні немесе нөмірі), менеджмент жүйесінің стандарты және/немесе басқа нормативтік құжат;
- ф) екі мәнділік пен жаңылысуды болдыртпайтын, нақты өндірістік алаңға қолданылатын қызмет, өнім және қызмет көрсету типіне қатысты болатын сертификаттау саласы;
- г) сертификаттау бойынша органның атауы, мекенжайы және сертификаттау белгісі, екі мәнділік пен жаңылысуды болдыртпау үшін қолданылатын басқа белгілер (мысалы, аккредиттеу белгісі, клиент логотипі);
- h) осы стандарт және/немесе сертификаттау барысында қолданылатын басқа нормативтік құжат талап ететін кез келген басқа ақпарат;
- i) кез келген қайта қарастырылған құжаттар негізінде сертификат берген жағдайда, қайта қарастырылған құжаттарды ескірген құжаттардан ажыратуға мүмкіндік беретін ақпарат болуы тиіс.

### **8.3 Сертификаттауға сілтеме және сертификаттау белгілерін пайдалану**

**8.3.1** Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган сертификатталған тапсырыс берушілер қолдану үшін рұқсат етілген сертификаттау белгілерін басқару саясатын белгілеуге тиіс. Бұдан басқа сәйкестікті бағалау жөніндегі орган тарапынан оларды бақылаушылық қамтамасыз етілуге тиіс. Белгінің өзі де, ілеспе мәтін де сертификаттау объектісіне және сертификат берген сертификаттау бойынша органға қатысты екі мәнді түсіндіруге жол бермеуі тиіс. Осы белгі өнімде немесе оның тұтынушы көретін орауышта немесе өнім сәйкестігінің белгіленуі ретінде түсіндірілетін басқа жолмен пайдаланылмауға тиіс.

Ескертпе — Үшінші тарап беретін белгілерді қолдануға қойылатын талаптар ISO/IEC 17030 берілген.

**8.3.2** Сертификаттау бойынша орган өзінің сертификаттау белгілерін зертханалық сынақ, калибрлеу бойынша есептерде немесе бақылау актілерінде немесе сертификаттарда қолдануға жол бермеуі тиіс.

**8.3.3** Сертификаттау бойынша органның сертификатталған тапсырыс берушінің сертификатталған менеджмент жүйесі болуы туралы кез келген ақпаратты өнім орауышында немесе оның ілеспе бөлігінде қолдануын реттейтін ережелері болуы тиіс. Өнім орауышы деп өнімді бұзбай және зақымдамай шешуге болатын орауыш саналады. Ілеспе ақпарат үзбелі немесе бөлек қолжетімді болуға тиісті. Затбелгі типі немесе сәйкестендіргіш белгілер өнім бөлігі ретінде қарастырылады. Ақпарат өнімнің, процестің немесе қызметтің сертификатталуын білдірмеуге тиісті. Ақпарат келесілерге сілтемелерді қамтуы тиіс:

- сертификатталған тапсырыс берушіні сәйкестендіру (мысалы, бренд немесе атауы);
- менеджмент жүйесінің түрі (мысалы, сапа, қоршаған орта) және сәйкес стандарт;
- менеджмент жүйесіне сертификат берген сертификаттау бойынша орган.

**8.3.4** Сертификаттау бойынша орган заңды күші бар келісімдер арқылы сертификатталған тапсырыс берушіден:

а) Интернет, брошюра, жарнама немесе басқа құжаттар сияқты, бұқаралық ақпарат құралдарында сәйкестікті бағалау жөніндегі талаптарды орындауын;

б) өзінің сертификатталуына қатысты пікірін айтуда ешбір адаспауын және жол бермеуін;

с) сертификатты немесе оның кез келген бөлігін адасуға апаратын қандай да болмасын үлгіде қолданбау және жол бермеуін;

д) сертификаттың қолданылуын тоқтатқанда немесе күшін жойғанда, сәйкестікті бағалау жөніндегі органда ұйғарылғандай (9.6.5 қараңыз), жарнамалық мақсатта оған сілтеме бермеуін;

е) сертификаттау саласын қысқартқан кезде барлық жарнамалық материалдар түзетулер енгізуін;

ф) оның менеджмент жүйесін сертификаттауға сілтемелер сәйкестікті бағалау жөніндегі орган өнімді (қызметті қоса алғанда) немесе процесті сертификаттайтынын болжауға мүмкіндік беретін қандай да болмасын үлгіде сілтемелер қолдануына жол берілмеуін;

г) сертификаттың қолданылуы сертификаттау саласын қамтымайтын қызметке таралатындығын тұспалдамауын;

h) бұл сәйкестікті бағалау жөніндегі орган және/немесе сертификатталған жүйе беделіне кері әсер етпейтіндей қолданбауын және көпшіліктің сенімін жоғалтпауын талап етуге тиіс.

8.3.5 Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган тиісті үлгіде ие болу құқығын бақылауды іске асыруға және сертификаттау мәртебесіне айқын емес сілтемелерге немесе сертификаттау құжаттарын, сертификаттау белгілерін немесе аудит нәтижелері бойынша есептерді қолдануда адастыруға апаруда тиісті шараларды қабылдауға тиіс.

Ескертпе — Бұл шаралар түзетулер енгізуге және түзету әрекеттерін өткізуге, сертификат қолданысын тоқтату, күшін жоюға қойылатын талаптардан, бұзылу және қажетті жағдайда, сот талабын ұсыну туралы ақпараттарды жариялаудан тұрады.

### 8.4 Құпиялылық

8.4.1 Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган заңды келісім негізінде саясатты және комитеттер мен сыртқы органдарды немесе оның атынан жұмыс істейтін тұлғаларды қоса алғанда, өз құрылымының барлық деңгейінде сертификаттау бойынша оның қызметі барысында алынған немесе құрылған ақпараттардың құпиялылығын қамтамасыз ету шараларын құруға тиіс.

8.4.2 Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган тапсырыс берушіге ол қандай ақпаратты қолжетімді етіп жасайтындығы туралы алдын ала хабарлауға тиіс. Тапсырыс беруші жариялағаннан басқа, кез келген басқа ақпарат құпиялылық ретінде қарастырылуға тиіс.

8.4.3 ISO/IEC 17021 стандартының осы бөлімінде сипатталған жағдайларды қоспағанда, нақты тапсырыс беруші немесе жеке тұлға туралы ақпарат тапсырыс берушіден немесе жеке тұлғадан жазбаша келісім алмай үшінші тарапқа ашылмауға тиіс.

8.4.4 Егер құпия ақпаратты ашу сертификаттау бойынша органнан заң бойынша талап етілсе немесе келісімшарттармен рұқсат етілсе (мысалы, аккредиттеу бойынша орган), заңнамада белгіленген жағдайлардан басқа, тапсырыс беруші немесе жеке тұлға ұсынылатын ақпарат туралы алдын ала ескертілуі тиіс.

8.4.5 Тапсырыс берушінің өзінен алынбаған, тапсырыс беруші туралы ақпарат (мысалы, шағым беруші тұлғадан, реттеу органдарынан) құпия ретінде қаралуға тиіс.

8.4.6 Кез келген комитет мүшелерін, мердігерлерді қоса алғанда қызметкер, сыртқы органдардың қызметкері немесе сәйкестікті бағалау жөніндегі орган атынан жұмыс

істейтін тұлғалар сертификаттау жөніндегі оның қызметі барысында осы органның алынған немесе құрылған барлық ақпараттардың құпиялылығын заңнамада белгіленген жағдайлардан басқа сақтауға тиіс.

**8.4.7** Сертификаттау бойынша органның процестері болып, ол құпия ақпаратты өңдеу қауіпсіздігін қамтамасыз ететін жабдық пен құралдарды қолдануы тиіс.

## **8.5 Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган мен тапсырыс берушілер арасында ақпаратпен алмасу**

### **8.5.1 Сертификаттау жөніндегі қызметтер мен талаптар туралы ақпарат**

Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган тапсырыс берушілерге мынадай өзекті деректерді ұсынуға тиіс:

а) өтініш беру, бірінші аудит, инспекциялық аудит, сондай-ақ сертификатты беру, бас тарту, сертификаттауды қолдау, сертификаттау саласын кеңейту немесе қысқарту, сертификаттау әрекетін қайта жандандыру, тоқтата тұру немесе қалпына келтіру немесе бас тартуды қоса алғанда, сертификаттау жөніндегі қызметті бастапқы және келесі кезеңдерде толық сипаттау;

б) сертификаттауға қойылатын нормативтік талаптар;

с) өтініш беру құны, бірінші және келесі сертификаттау туралы ақпарат;

д) сәйкестікті бағалау жөніндегі органның тапсырыс берушілерге қоятын талаптары:

1) сертификаттау талаптарын орындау;

2) тексеру құжаттарын ұсыну және инспекциялық аудит және қайта сертификаттау, сонымен қатар арыздарды талдау, бастапқы сертификаттау өткізу үшін барлық процестерге және бөліктерге, жазбаларға және қызметкерлерге қатынасты қоса алғанда, аудит өткізу үшін барлық қажетті шараларды қабылдау;

3) қажет болғанда бақылаушылармен қамтамасыз ету (мысалы, аккредиттеу бойынша бағалаушылар немесе аудитор тағылымгерлер);

е) кез келген түрдегі қарым-қатынас кезінде өзінің сертификатталған мәртебесіне сілтемелер 8.3 т. талаптары бойынша іске асырылуға тиіс; сертификатталған тапсырыс берушілердің құқықтары мен міндеттері сипатталған құжаттар;

ф) шағымдар мен шағынуларды қарау процедурасы туралы ақпарат.

### **8.5.2 Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган тарапынан өзгерістер туралы хабарлама**

Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган сертификатталған тапсырыс берушілерге өзінің сертификаттауға қойылатын талаптарындағы барлық өзгерістер туралы уақытылы хабарлауға, сондай-ақ әрбір тапсырыс беруші жаңа талаптарды сақтайтындығына көз жеткізуге тиіс.

### **8.5.3 Тапсырыс беруші тарапынан енгізілетін өзгертулер туралы хабарлама**

Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган сертификатталған тапсырыс беруші сәйкестікті бағалау жөніндегі органды сәйкестігіне сертификаттау өткізілген, стандарт талаптарына менеджмент жүйесінің сәйкестігін жалғастыруға әсерін тигізетін барлық мәселелер бойынша дереу хабарлауын қамтамасыз ету үшін заңды негізделген талаптарды қарастыруға тиіс. Осы талап, атап айтқанда, мыналарға қатысты өзгертулерге байланысты:

а) заңды, коммерциялық, ұйымдастырушылық мәртебесі немесе меншік түрі;

- b) ұйым және басшылық (мысалы, негізгі басқарушылық қызметі, шешім қабылдайтын тұлға немесе техникалық мамандар);
  - c) байланыс мекенжайы және орналасқан жері;
  - d) сертификатталған менеджмент жүйесі шеңберінде қызмет саласы;
  - e) менеджмент жүйесіндегі немесе процестердегі маңызды өзгерістерге қатысты.
- Тапсырыс беруші ескертпеген жағдайда сәйкестікті бағалау бойынша орган сәйкес шараларды қабылдауы тиіс.

## **9 Процеске қойылатын талаптар**

### **9.1 Сертификаттау бойынша алдын ала шаралар**

#### **9.1.1 Өтініш беру**

Сәйкестікті бағалау бойынша орган өтініш берген ұйымның уәкілетті тұлғасынан белгілеу үшін қажетті ақпараттың көрсетілімін сұрауы тиіс:

- a) болжамды сертификаттауға түсетін сала;
- b) кез келген сәйкес заңды міндеттеме мен ірі құрылым шеңберінде өзара қатынас пен қызметтер, адамдық және техникалық ресурстар, оның қызметі мен процестері, аудан мекен жайы мен атауын қосқандағы, сертификаттаудың нақтылы сызбасының талаптарына сәйкес өтініш беруші ұйымның сәйкес мәліметтері;
- c) сәйкес талаптарға ықпал ететін бөгде ұйыммен өтініш берген ұйымға берілетін барлық процестер туралы мәліметтер;
- d) өтініш берген ұйым сертификаттауға ниетті стандарттар немесе басқа талаптар;
- e) менеджмент жүйесі бойынша кеңес беру қызметтерін пайдалану және ол кіммен көрсетілгеніне қатысты ақпарат.

#### **9.1.2 Өтінішті талдау**

**9.1.2.1** Аудит өткізгенге дейін сәйкестікті бағалау бойынша орган өтініш пен мынаған көз жеткізу үшін сертификаттауға қатысты қосымша ақпаратты талдауы тиіс:

- a) өтініш берген ұйым және аудит бағдарламасын құрастыру үшін жетерлік болып табылатын оның менеджмент жүйесі туралы ақпарат (9.1.3 қарау);
- b) өтініш берген ұйым мен сәйкестікті бағалау бойынша орган арасындағы талаптарды түсіну мақсатында кез келген белгілі келіспеушіліктер алынып тасталды;
- c) сәйкестікті бағалау бойынша орган сертификаттау бойынша қызметті жүзеге асыру үшін мүмкіндік пен біліктікке ие;
- d) сертификаттау саласына ықпал ететін кез келген басқа аспектілер мен аудит өткізу үшін қажетті уақыт, өтініш берген ұйымның қызметі жүзеге асырылатын орын, болжамды сертификатталатын сала назарға алынады (тіл, қауіпсіздік шарттары, бейтараптық қаупі және т.б.);

**9.1.2.2** Өтініш талданғаннан кейін сәйкестікті бағалау бойынша орган сертификаттау өткізуге ұсынылған өтінішті не қабылдауы, не бас тартуы тиіс. Сәйкестікті бағалау бойынша орган өтінішті талдағаннан кейін бас тартқан жағдайда, өтініштен бас тарту себептері құжатталуы және тапсырыс берушіге түсіндірілуі тиіс.

**9.1.2.3** Өтініш талдамасы нәтижелері негізінде сәйкестікті бағалау бойынша орган сертификаттау туралы шешім қабылдау және аудит бойынша топты қалыптастыру үшін қажетті құзыреттілік деңгейін анықтауы тиіс.

#### **9.1.3 Аудит бағдарламасы**

**9.1.3.1** Сертификаттаудың барлық цикліне қатысты тапсырыс берушінің менеджмент жүйесі таңдалған стандарт немесе басқа нормативтік құжат бойынша сертификаттауға қойылатын талаптарға жауап беретіндігін көрсетуге қажетті аудиторлық қызметті айқын анықтау үшін аудит бағдарламасы әзірленуге тиіс. Сертификаттау цикліне арналған аудит бағдарламасы барлық менеджмент жүйесінің талаптарын қамтуы тиіс.

**9.1.3.2** Аудит бағдарламасы екі сатылы бастапқы аудитті, сертификаттаудың бірінші және екінші жылдың ағымында инспекциялық аудитті және сертификаттың қолданылу мерзімі шыққанға дейін, үшінші жыл ішінде қайта сертификаттау аудитін өткізуден тұрады. Сертификаттаудың үш жылдық циклі сертификаттау немесе қайта сертификаттау туралы шешім қабылдаудан басталады. Әрі қарайғы циклдер қайталап сертификаттау туралы шешімнен басталады (9.6.3.2.3 қарау). Аудит бағдарламасын анықтау және оған қандайда болмасын өзгерістер енгізу кезінде тапсырыс беруші ұйымның өлшемдері, оның менеджмент жүйесінің қолданылу саласы және күрделілігі, өнімдер мен процестер, сондай-ақ менеджмент жүйесінің көрсетілген тиімділік деңгейі мен алдыңғы аудиттер нәтижелері ескерілуге тиіс.

1 Ескертпе — Е қосымшасында аудит өткізу мен үшінші тараппен сертификаттау процесінің типтік блок сызбасы келтірілген.

2 Ескертпе — Мынандай қосымша элементтер аудит жоспарын құрастыру және аудит саласын анықтауда, аудит бағдарламасын қайта қарастыру немесе құрастыруда ескерілуі тиіс:

- сәйкестікті бағалау бойынша органнан тапсырыс беруші туралы алынған арыздар;
- жинақталған, біріккен және интегралданған аудит;
- сертификаттауға қойылатын талаптарды өзгерту;
- құқықтық талаптарды өзгерту;
- аккредиттеу талаптарын өзгерту;
- ұйымның жұмыс сипаттамалары туралы мәліметтер (мысалы, ауытқу деңгейлері, жұмыс сипаттамасы индикаторларының негізгі мәліметтері);
- мүдделі тараптардың маңызды сұрақтары.

3 Ескертпе — Сертификаттаудың салалық сызбасымен ескертілсе, онда сертификаттау циклі үш жылдықтан ерекшеленеді.

**9.1.3.3** Инспекциялық аудиттер кем дегенде күнтізбелік жылда бір рет, қайта сертификаттауға кеткен жылды қоспағанда, өткізілуі тиіс. Алғашқы сертификаттаудан кейін алғашқы инспекциялық аудит мерзімі сертификаттау туралы шешім қабылданған кезден бастап 12 айдан аспауы тиіс.

Ескертпе — Шектелген ұзақтыққа ие менеджмент жүйесін сертификаттау немесе мерзім секілді факторларды ескеру үшін инспекциялық аудиттің жиілігін реттеу қажет (мысалы, уақытта құрылыс алаңы).

**9.1.3.4** Сәйкестікті бағалау бойынша орган тапсырыс берушіге берілген сертификат пен басқа сәйкестікті бағалау бойынша органмен өткізілген аудитті ескеру туралы шешім қабылдаса, ол кез келген сәйкес келмеушілікті түзету әрекеттері бойынша құжаттама мен есептеулер секілді ақпаратты тексеру үшін қолжетімді жетерлік ақпаратты жинауы тиіс.

Құжаттама ISO/IEC 17021 осы бөлігінің талаптарының орындалғанын растауы тиіс. Сәйкестікті бағалау бойынша орган алынған ақпарат негізінде алдыңғы сәйкес келмеушіліктерге қатысты түзету әрекеттерін енгізу және аудит бағдарламасындағы кез келген өзгерістерді негіздеуі және құжаттауы тиіс.

**9.1.3.5** Егер тапсырыс беруші өзгерістерді басқарса, онда өзгеріс барысында орын алған іс-шаралар, аудит бойынша жоспарларды және бағдарламаларды әзірлеу кезінде ескерілуі тиіс.

#### **9.1.4 Аудит ұзақтылығын анықтау**

**9.1.4.1** Сертификаттау жөніндегі органның аудит ұзақтылығын анықтау бойынша құжаттандырылған процедуралары болуы тиіс. Әр тапсырыс беруші үшін сертификаттау жөніндегі орган жоспарлау үшін, сонымен қатар тапсырыс берушінің менеджмент жүйесі аудитінің толық әрі нәтижелі орындау үшін уақытты белгілеуі тиіс.

**9.1.4.2** Аудит ұзақтылығын белгілеу барысында, сертификаттау жөніндегі орган келесі көрсетілгендерді де:

- a) менеджмент жүйесіне қатысты тиісті стандарт талаптарын;
- b) клиент күрделілігін және оның менеджмент жүйесін;
- c) технологиялық ерекшеліктерін, заңнамалық реттеулерін;
- d) менеджмент жүйесімен қамтылатын кез келген қызметке арналған қоса орындаушының (аутсорсингтің) қатыстырылуын;
- e) бұрын өткен кез келген аудиттің қорытындыларын;
- f) өндірістік алаңның өлшемдері мен сандарын, олардың географиялық орналасуларын және әр түрлі өндірістік алаңдармен байланысты мәселелерін;
- g) ұйымның өнімімен, процестерімен немесе қызметімен байланысты қауіп-қатерлерін;
- h) аудиттер құрамалы, біріктірілген немесе бірлескен аудиттар болып табылатынын ескеруі тиіс.

1-ескертпе — аудит кезінде алаңдарға барып келуге кеткен уаыт, менеджмент жүйесі аудитінің өткізу ұзақтылығының есебіне кірмейді.

2-ескертпе — Сертификаттау жөніндегі орган осы процедураларды құжаттандыру кезінде менеджмент жүйесі аудитінің ұзақтылығын анықтау үшін ISO/IEC TS 17023 бекітілген нұсқаулықтарды қолдануы мүмкін.

Сертификаттаудың нақты схемасына (бағдарламасына) белгіленген нақты критерийлерді қолдану қажет, мысалға, ISO/TS 22003 немесе ISO/IEC 27006.

**9.1.4.3** Менеджмент жүйесі аудитінің ұзақтылығы және оның негіздемелері тіркелуі тиіс.

**9.1.4.4** аудитор болып саналмайтын, аудит жөніндегі топтың кез келген мүшесінің (яғни, техникалық сарапшы, жазбаша және ауызша аудармашылар, бақылаушылар және аудитор-тағлымдамашы) аудитке кеткен уақыты, аудит ұзақтылығы кезінде есепке алынбайды.

Ескертпе — Жазбаша немесе ауызша аудармашылар қызметіне жүгіну, аудит ұзақтылығын арттыруы мүмкін.

#### **9.1.5 Әр түрлі өндірістік алаңдардағы аудит**

Егер аудит барысында әр түрлі жерлерде орналасқан және тапсырыс берушінің менеджмент жүйесін қамтитын бірдей қызметті орындайтын өндірістік алаңдар таңдалып тексерілсе, онда сертификаттау жөніндегі орган менеджмент жүйесі аудитінің тиісінше өтуін қамтамасыз ету үшін, таңдап тексеру бағдарламасын зерделуі тиіс. Таңдап тексеру жоспарының негіздемесі, әр тапсырыс беруші үшін құжатталуы тиіс. Таңдап тексеру сертификаттаудың нақты схемасы үшін арнайы критерилер белгілен жағдайларда, мысалға, ISO/TS 22003 үшін, таңдап тексеруге жол берілмейді.

Ескертпе — Егер әр түрлі өндірістік алаңдар бірдей қызметтермен қамтылмаса, таңдауға жол берілмейді.

## 9.1.6 Менеджмент жүйесінің әр түрлі стандарттары

Егер сертификаттау жөніндегі орган менеджмент жүйесінің әр түрлі стандарттарына сәйкес сертификаттауды жүргізсе, онда аудитті жоспарлау сертификаттаудың дұрыстылығы үшін бұл жерде жеткілікті аудитті қамтамасыз етуі тиіс.

## 9.2 Аудитті жоспарлау

### 9.2.1 Мақсатты анықтау, қолданылу саласы және аудит критерилері

**9.2.1.1** Аудит мақсаты сертификаттау жөніндегі органмен анықталады.

Аудиттің саласы мен критерилері, оған қоса кез келген өзгерістер, тапсырыс берушімен талқыланғаннан кейін сертификаттау жөніндегі органмен бекітіледі.

**9.2.1.2** Аудит мақсаты аудит барысында не орындалуы қажеттілігін сипаттайды және оған келесі көрсетілгендер кіреді:

а) тапсырыс берушінің менеджмент жүйесінің немесе оның жеке бөліктерінің сәйкестігін аудит критерилеріне белгілеу;

б) қолданылатын белгіленген, нормативті және келісім-шарттық талаптардың тапсырыс берушімен орындалуын қамтамасыз етуде менеджмент жүйесінің мүмкіндігін анықтау.

Ескертпе — Менеджмент жүйесінің сертификатталған аудиті заңмен және құқықтық нормаларды тексеру болып табылмайды.

с) тапсырыс берушінің алдына қойған мақсаттарына үнемі қол жеткізуін қамтамасыз ету үшін менеджмент жүйесінің нәтижелілігін бағалау;

д) менеджмент жүйесін потенциалды жетілдіру үшін салаларды анықтау қажеттілігі болған жағдайларда.

**9.2.1.3** Аудит саласы аудит көлемін және шегін, мысалға, аудитқа тиесілі объектілердің нақты орналасқан жері, ұйымның бөлімшелерін, қызмет және процесс түрлерін сипаттауы тиіс.

Егер процесс алғашқы немесе қайталама сертификаттау бірнеше аудитті өткізуді жоспарласа (мысалы, әр түрлі салаларды қамтыса), жеке аудит саласы сертификаттаудың барлық саласын қамтымауы мүмкін, бірақ барлығы сертификаттау жөніндегі құжатта көрсетілген салаларды қамтуы тиіс.

**9.2.1.4** Аудит критерилері сәйкестікті анықтауға арналған негіз ретінде қолданылуы тиіс және оған келесі көрсетілгендер кіруі тиіс:

- менеджмент жүйесіне белгіленген нормативтік құжаттың талаптары;

- тапсырыс берушімен әзірленген менеджмент жүйесінің құжаттамасы және белгілі поцестері.

### 9.2.2 Аудит және тапсырмаларды бөлу бойынша топ мүшелерін таңдау

#### 9.2.2.1 Жалпы ережелер

**9.2.2.1.1** Сертификаттау жөніндегі орган әділдік талаптарына және аудит мақсаттарына қол жеткізу үшін қажетті, құзіреттілікті назарға ала отырып, аудит бойынша топ мүшелерін, соған қоса оның жетекшісін және техникалық сарапшысын таңдау және тағайындау процессіне ие болуы тиіс. Тек қана бір аудиторды тағайындау барысында, ол сол аудитке қатысты аудиторлық топ жетекшесінің міндеттерін орындау үшін қажетті уәкілеттілікке ие болуы тиіс. Аудит тобы аудитқа арналған 9.1.2.3 сәйкес сертификаттау жөніндегі органмен белгіленген құзіреттіліктің барлық түріне ие болуы тиіс.

**9.2.2.1.2** Аудит тобының саны мен құрамын анықтау барысында келесі көрсетілгендерді назарға алу қажет:

- a) аудиттің мақсаты, саласы, критерилері және орындаудың есептік мерзімдері;
- b) аудиттің түрін: құрамалы, бірлескен немесе біріктірілген;
- c) аудит мақсатына қол жеткізу үшін қажетті аудит бойынша топ мүшелерінің жалпы құзіреттілігі (А.1 кестесін қар.);
- d) сертификатталған талаптар (қажеттілігі бойынша заңнамалық, нормативтік талаптар немесе клісім-шарт талаптары);
- e) тілін және мәдениетін.

Ескертпе — Құрамалы және біріктірілген аудитті топтың жетекшісі нақты осы аудит үшін қолданылатын, кем дегенде бір стандарт жайлы терең білімі бар және басқа стандарттар туралы адамдар хабардар болуы тиіс.

**9.2.2.1.3** аудит бойынша топ мүшелері және жетекшісінің қажетті білімдері мен тәжірибелері, аудит басшылығы қол астында жұмыс істеуі тиіс техникалық сарапшылар, ауызша және жазбаша аудармашылар білімдерімен және тәжірибелерімен толықтырылуы мүмкін. Ауызша және жазбаша аудармашылар қызметтерін қолдану барысында, олар аудиттің өтуіне тиісті емес ықпал жасамауы тиіс.

Ескертпе — Техникалық сарапшыларды таңдау критерийлері әр нақты жағдайда жеке белгіленеді және аудит саласында команда қажеттілігіне байланысты.

**9.2.2.1.4** Аудит жөніндегі командаға, қатысушылар ретінде аудиторлардың бірі бағалаушы болып тағайындалған жағдайда аудитор-тәлімгерлер қосылуы мүмкін. бағалаушы өзіне міндетті қабылдау және аудитор-тәлімгерлердің қызметі мен қорытындысы үшін соңғы жауапкершілікті алу үшін жеткілікті білікті болуға тиіс.

**9.2.2.1.5** Аудит жөніндегі команданың мүшелерімен келісім бойынша команда басшысы нақты процестерді, функцияларды, объектілерді, учаскелерді және жұмыстарды тексеру жөніндегі міндеттерді команданың әр мүшесіне бекітуге тиіс. Бұл ретте аудит жөніндегі команданың мүмкіндігін пайдалануының қажетті құзыреттілігін, нәтижелелігін, сондай-ақ аудиторлардың, аудитор-тәлімгерлердің және техникалық сарапшылардың әртүрлі функциялары мен міндеттерін назарға алған жөн. Аудит барысында аудит мақсаттарына жетуді қамтамасыз ету үшін жұмыс тапсырмасына өзгерістер енгізілуі мүмкін.

### **9.2.2.2 Қадағалаушылар, техникалық сарапшылар және бірге жүретін тұлғалар**

#### **9.2.2.2.1 Қадағалаушылар**

Аудитте қадағалаушылардың қатысуы және қатысу негізділігі сертификаттау жөніндегі органмен және тапсырыс берушімен аудит жүргізуге дейін келісілуге тиіс. Аудит жөніндегі команда қадағалаушылар процеске немесе аудит нәтижесіне әсер етпейтіндей немесе аудиторлық қызметке араласпайтындай қамдануға тиіс.

Ескертпе — Тапсырыс беруші ұйым қызметкерлері, консультанттар, сертификаттау жөніндегі органмен өзара қарым-қатынастағы аккредиттеу жөніндегі орган персонал, реттеуші орган өкілдері немесе басқа заңды тұлғалар болуы мүмкін.

#### **9.2.2.2.2 Техникалық сарапшылар**

Аудит жөніндегі іс-шаралар уақытында техникалық сарапшылар функциясы сертификаттау жөніндегі органмен және тапсырыс берушімен аудит жүргізгенге дейін келісуіне тиіс.



Техникалық сарапшы аудиторлық командада аудитор ретінде болмауға тиіс. Техникалық сарапшылар аудиторлармен бірге жүруге тиіс.

Ескертпе — Техникалық сарапшылар дайындау, жоспарлау немесе аудит үшін аудит командасының ұсыныстарын ұсынуы мүмкін

#### **9.2.2.2.3 Бірге жүретін тұлға**

Егер аудит жөніндегі команда басшысы мен тапсырыс беруші арасында басқа келісім болмаса, әр аудиторда бірге жүретін тұлғасы болуға тиіс. Бірге жүретін тұлға(лар) аудитті жүргізуге көмектесу үшін аудит жөніндегі командаға бекітіледі. Аудит жөніндегі команда қадағалаушылар процеске немесе аудит нәтижесіне әсер етпейтіндей немесе аудиторлық қызметке араласпайтындай қамдануға тиіс.

1-ескертпе — Бірге жүретін тұлға міндеттеріне мыналар кіруі мүмкін:

- a) байланысты белгілеу және кездесулер мен әңгімелесуді жүргізу мерзімдерін анықтау;
- b) нақты учаскелерге немесе ұйым бөлімшелеріне баруды ұйымдастыру;
- c) аудиторлық команда мүшелеріне объектідегі қауіпсіздікті қамтамасыз ету ережесін және процедураларын жеткізу және осы ережелер мен процедуралардың аудит жөніндегі команда мүшелерінің орындау жөніндегі шараларды қабылдау;
- d) тапсырыс беруші тұлғаның атынан аудит жүргізу тәртібін куәландыру;
- e) түсіндірмелерді немесе ақпаратты ұсыну.

2-ескертпе — Тиісінше, тексерілетін ұйым бірге жүретін тұлғаның рөлін атқаруы мүмкін.

### **9.2.3 Аудит жоспары**

#### **9.2.3.1 Жалпы ережелер**

Сертификаттау жөніндегі орган аудит жөніндегі қызметті жүргізуге және жоспарлауға қатысты келісім үшін негізді қамтамасыз ету үшін нақты аудитке арналған бағдарламада көрсетілген әр аудит алдында аудит жоспары әзірленетіндігіне кепілдік беруге тиіс.

Ескертпе — Сертификаттау жөніндегі орган аудит бағдарламасы әзірленген уақытта әр аудит үшін аудит жоспары әзірленетіндігі күтілмейді.

#### **9.2.3.2 Аудит жоспарын әзірлеу**

Аудит жоспары аудит мақсаттары мен салаларына сәйкес келуге тиіс. Аудит жоспары, кем дегенде мыналарды қосуға немесе сілтеме жасауға тиіс:

- a) аудит мақсаты;
- b) аудит критерийлері;
- c) аудитке тиісті ұйымдастыру және функционалдық ішкі бөлімдер мен процестерді қоса отырып, аудитті қолдану саласын;
- d) аудитті жүргізу мерзімдерін және қажет жағдайда уақытша объектілерге баруды қоса отырып, тексеруге жататын объектілерді;
- e) барып тексеретін аудиттердің болжалды мерзімдері;
- f) қадағлаушылар немесе аудармашылар сияқты бірге жүретін тұлғалар мен аудит жөніндегі команда мүшелерінің функциялары мен міндеттері.

1-ескертпе — Аудит жоспары туралы ақпарат бірнеше құжаттарда болуы мүмкін.

#### **9.2.3.3 Аудит жөніндегі команда міндеттері туралы ақпарат.**

Аудит жөніндегі команда алдында қойылған міндеттер анықталуға тиіс және аудит жөніндегі командадан мыналарды талап етеді:

а) құрылымның, саясаттың, процестің және процедуралардың, жазбалардың және менеджмент жүйесі стандартына қатысты тапсырыс берушінің басқа құжаттары талаптарға сәйкестігін бағалауды және тексеруді;

б) сертификаттаудың болжалды саласына қатысты барлық талаптарға процестердің қанағаттандырылатындығын анықтауды;

с) менеджмент жүйесіне тапсырыс берушінің сенімін қамтамасыз ету мақсатында жұмыс жағдайда процестер мен процедуралар әзірленгендігіне, енгізілгендігіне және ұсталғандығына көз жеткізуді;

д) тапсырыс берушінің саясаты, міндеттері мен мақсаттары арасындағы кез келген сәйкессіздік туралы тиісті шараларды қабылдау үшін тапсырыс берушіге хабарлауды.

#### **9.2.3.4 Аудит жоспары туралы ақпарат**

Аудит жоспары және аудитті жүргізу күні тапсырыс берушімен алдын ала келісілуге тиіс.

#### **9.2.3.5 Аудиторлық команда мүшелеріне қатысты ақпарат**

Сертификаттау жөніндегі орган тапсырыс берушіге аты-жөнін уақытылы хабарлауға тиіс, және сұраныс бойынша тапсырыс беруші қандай да бір аудитордың немесе техникалық сарапшының тағайындалуына өзінің келіспейтіндігін білдіре алатындай аудит жөніндегі команданың әр мүшесі туралы кез келген ақпаратты ұсынуға тиіс, ал сертификаттау органның осы объективті себептер үшін команданы қайта рәсімдеу мүмкіндігі болуға тиіс.

### **9.3 Алғашқы сертификаттау**

#### **9.3.1 алғашқы сертификаттау аудиті**

##### **9.3.1.1 Жалпы ережелер**

Менеджмент жүйесінің алғашқы сертификаттау аудиті екі кезеңнен жүргізілуге тиіс: 1-кезең және 2-кезең.

##### **9.3.1.2 1-кезең**

**9.3.1.2.1** Жоспарлау 1-кезең міндеттері қанағаттандырылуын және тапсырыс беруші 1-кезеңде «орнында» жүргізілетін кез келген іс-шаралар туралы ақпараттандырылатындығын қамтамасыз етуге тиіс.

Ескертпе — Аудиттің 1-кезеңі аудиттің ресми жоспарын талап етпейді (9.2.3-ті қараңыз).

##### **9.3.1.2.2 1-кезең міндеттері:**

а) тапсырыс берушінің менеджмент жүйесі құжаттамасын тексеру;

б) тапсырыс берушінің орналасқан жерін және өндірістік алаңдардың орналасуының өзіне тән шарттарын бағалау, сондай-ақ тапсырыс берушінің персоналымен аудиттің екінші кезеңіне дайындығын талқылау;

с) көбінесе қызметтің негізгі аспектілерінің немесе маңызды аспектілерін, процестерін, мақсаттарын сәйкестендіруге, сондай-ақ менеджмент жүйесінің жұмыс істеуіне жататын стандарт талаптарына олардың түсінігін және тапсырыс берушінің жай-күйін талдау;

д) менеджмент жүйесі саласына қатысты қажетті ақпаратты жинау, оның ішінде:

- тапсырыс берушінің өндірістік учаскелерін;

- процестер мен жабдықты пайдалануды;

- белгіленген бақылау деңгейі (көбінесе, бірнеше өндірістік алаңдары бар тапсырыс беруші жағдайында);

- қолданылатын нормативтік-құқықтық талаптарды;

е) 2-кезеңді жүргізу үшін ресурстардың таралуын талдау және 2-кезең бөлшектерін тапсырыс берушімен келісу;

f) менеджмент жүйесі стандартының немесе басқа нормативтік құжат талаптар контексінде өндірістік алаңдардың жұмыс істеуі мен тапсырыс берушінің менеджмент жүйесін айқын түсіну негізінде 2-кезеңде жоспарлау кезінде акценттерді дұрыс қоюын қамтамасыз ету;

g) басшылық тарапынан ішкі аудит және талдау жоспарланған ба және жүргізілген бе, соны бағалау және менеджмент жүйесін енгізу деңгейі тапсырыс берушінің 2-кезеңді жүргізуге дайындығын растайды.

Ескертпе — Менеджмент жүйесінің көпшілігі үшін, жоғарыда көрсетілген мақсаттарға жету үшін, кем дегенде тапсырыс беруші аумағында 1-кезеңдегі аудит бөлігі жүргізілетіндігін ұсынады.

**9.3.1.2.3** 1-кезеңде алынған қадағалаулар 2-кезең барысындағы сәйкессіздік ретінде жіктелмеуі мүмкін проблемалық салаларға нұсқауды қоса отырып, құжатталуға және тапсырыс берушіге хабарлануға тиіс.

Ескертпе — 1-кезең нәтижесі есепке қойылатын талаптарға толық сәйкестігін талап етпейді (9.4.8 қараңыз)

**9.3.1.2.4** 1-кезең мен 2-кезеңді жүргізу арасындағы уақыт аралығын белгілеу кезінде 1-кезең барысында табылған проблемалық салаларды жоюға байланысты тапсырыс берушінің қажеттілігі қарастырылуға тиіс. Сертификаттау жөніндегі органға сондай-ақ 2-кезеңге дайындық жөніндегі іс-шараларды түзетуге уақыт қажет болуы мүмкін. Менеджмент жүйесіне әсер ететін біршама өзгерістер жағдайында сертификаттау жөніндегі орган 1-кезеңді толықтай немесе жартысын қайталау қажеттілігін ескеруге тиіс. Тапсырыс берушіге 1-кезең нәтижелері 2-кезеңді ауыстыруға немесе жоюға әкелуі мүмкін екендігін хабарлау қажет.

#### **9.3.1.3 2-кезең**

2-кезеңнің мақсаты тапсырыс берушінің менеджмент жүйесінің нәтижелелігін қосқанда енгізу деңгейін бағалау болып табылады. 2-кезең тапсырыс берушіден тікелей жүргізілуіне тиіс. Ол кем дегенде, мыналарды қосуға тиіс:

a) менеджмент жүйесіне арналған қолданылатын стандарттың немесе басқа нормативтік құжаттың барлық талаптарына сәйкестік куәліктерін және ақпаратты алу;

b) міндеттер мен мақсаттардың негізгі көрсеткіштері бойынша мониторинг, өлшеуді, тіркеуді және жұмыс істеуін талдауды (менеджмент жүйесіне арналған қолданылатын стандарттарда немесе басқа нормативтік құжатта болжалдармен келісетін);

c) менеджмент жүйесінің және тапсырыс берушінің қызметінің нормативтік-құқықтық және шарт талаптарына сәйкестігін бағалауды;

d) тапсырыс беруші өзінің процестерін басқаруды бағалауды;

e) ішкі аудиттерді және басшылық тарапынан талдауды жүргізуді;

f) тапсырыс берушінің саясаты үшін басшылықтың жауапкершілігін;

#### **9.3.1.4 Алғашқы сертификаттау аудитінің қорытындысы**

Аудит жөніндегі команда аудит нәтижелерін талдау негізінде аудит қорытындысына қатысты келісімге келетіндей, 1-кезеңде және 2-кезеңде алынған барлық ақпаратты және аудит куәліктерін қарастыруға тиіс.

### **9.4 Аудиттерді жүргізу**

#### **9.4.1 Жалпы ережелер**

Сертификаттау жөніндегі орган орнында аудит жүргізу процесін белгілеуге тиіс. Бұл процесс өзіне аудит басында кіріспе мәжілісін және аудит соңында қорытынды мәжілісті қосуға тиіс.

Егер аудиттің кез келген бөлігі электронды тәсілмен орындалса немесе егер аудитке түсетін учаске виртуалды болып табылса, сертификаттау жөніндегі орган тиісті құзыреттілігі бар персоналдың осындай іс-шараларын жүргізуді қамтамасыз етуге тиіс. Осындай аудит кезінде алынған дәлелдер аудиторға қарастырылатын талаптарға сәйкестігі жөнінде сауатты шешім қабылдауға көмек беру үшін жеткілікті болуға тиіс.

Ескертпе — Физикалық орналасқан жерге барудан басқа, «орнында аудит» өзіне менеджмент жүйесі аудитіне қатынасы бар ақпаратты құрайтын электронды алаңға алыстан кіруде қосуы мүмкін. сондай-ақ аудиттерді жүргізу үшін электронды құралдарды пайдалануды ескеру қажет.

### 9.4.2 Кіріспе мәжілістерді өткізу

Қатысушылары тіркелетін ресми кіріспе мәжілісі тапсырыс беруші басшылығымен және бұл дұрыс болған жағдайда, аудитке тиісті функциялар немесе процестер үшін жауапты тұлғалармен бірге өткізілуге тиіс. Ереже бойынша, аудиторлық команда басшылығы өткізетін кіріспе мәжілістің мақсаты аудит қалай өтетіндігі туралы қысқаша түсініктерді ұсыну болып табылады. Түсініктерді нақтылау дәрежесі аудит процесімен тапсырыс берушінің таныстығына байланысты болады және өзіне мынадай элементтерді қосуға тиіс:

- a) олардың функцияларын қоса отырып, қатысушыларды ұсыну;
- b) сертификаттау саласын растау;
- c) аудит жоспарын (аудит түрі мен саласын, оның мақсаттары мен критерийлерін қосқанда), кез келген өзгерістерді және қорытынды мәжілісті, сондай-ақ аудиторлық команда мен тапсырыс беруші басшылығы арасындағы аралық мәжілістерді өткізу мерзімі мен уақыты сияқты тапсырыс берушімен басқа тиісті шарттарды растау;
- d) аудит жөніндегі команда мен тапсырыс беруші арасында ақпаратпен алмасуды ресми арналардың растауы;
- e) аудит жөніндегі команда талап ететін ресурстар мен құралдардың болуын растау;
- f) құпиялылықты сақтауға қатысты шараларды растау;
- g) аудит жөніндегі командаға байланысты қауіпсіздік техникасы шараларын, төтенше жағдайларда әрекет тәртібін және қауіпсіздікті қамтамасыз ету процедураларын растау;
- h) барлық бірге жүретін тұлғалар мен қадағалаушылардың болуын, функцияларын және сәйкестендіру мүмкіндіктерін растау;
- i) айқындау жіктеуін қосқанда, есептерді ұсыну тәртібі;
- j) аудит мерзімінен бұрын тоқтатылуы мүмкін кездегі шарттар туралы ақпарат;
- k) сертификаттау органы ұсынатын аудит жөніндегі команда мүшелері мен басшысы аудит үшін жауапкершілік алатындығын және тексеру қызметін және аудиторлық қызметін қосқанда, аудит жоспарын орындау үшін бақылауды жүзеге асыратындығын растау;
- l) қажетті жағдайда, алдыңғы тексеру нәтижелерін немесе аудиттерді растау;
- m) іріктеме бақылау негізінде аудит өткізу үшін қолданылатын әдістер мен процедуралар;
- n) аудит өткізетін кезде қолданылатын тілді растау;
- o) аудит барысында тапсырыс беруші орындалған жұмыс және шешімді қажет ететін кез келген мәселелер туралы хабардар болатындығын растау;
- p) сұрақ қою мүмкіндігі.

### 9.4.3 Аудит барысында ақпараттармен алмасу

**9.4.3.1** Аудит жөніндегі топ мүшелері аудит барысында алынған нәтижелерді мерзімді бағалауға және ақпаратпен алмасуға тиіс.

Аудит жөніндегі топ басшысы, қажетті жағдайда, топ мүшелері арасында міндеттерді бөлуге және тапсырыс берушіге қол жеткізген нәтижелер мен кез келген мәселелер туралы хабарлауға тиіс.

**9.4.3.2** Аудит деректері аудит мақсатының қолжетімсіздігі туралы куәландырған жағдайда немесе тікелей қауіпті қатердің болуын болжағанда (мысалы, қауіпсіздік қаупі), аудит жөніндегі топтың басшысы бұл жөнінде тапсырыс берушіге және мүмкіндігінше сертификаттау жөніндегі органға тиісті әрекеттер туралы шешім қабылдау үшін хабарлауға тиіс. Мұндай әрекеттерге қайта растау немесе аудит жоспарын түзету, аудит мақсатына немесе саласына өзгеріс енгізу немесе аудитті тоқтатуға жатады. Аудит жөніндегі топ басшысы сәйкестікті бағалау жөніндегі органға қабылданған шаралар нәтижелері туралы хабарлауға тиіс

**9.4.3.3** Аудит жөніндегі топтың басшысы тапсырыс берушімен бірге орнында тексеру жұмыстарын орындау шаралары бойынша айқын болатын аудит саласына өзгерістер енгізу қажеттілігін бірлесе қарауға және мұны сәйкестікті бағалау жөніндегі органға хабарлауға тиіс.

#### **9.4.4 Ақпараттарды жинау және тексеру**

**9.4.4.1** Аудит барысында аудит мақсаттарына, салаларына және критерийлеріне қатысты ақпараттар (қызметтер, операциялар және процестер арасындағы өзара байланысқа қатысты ақпаратты қоса алғанда) тиісті іріктеме әдістері негізінде жиналуға және аудит куәлігі мәртебедне өту үшін тексерілуге тиіс.

**9.4.4.2** Ақпараттарды жинау әдістері мыналардан тұрады, бірақ шектелмейді:

- a) сұхбат;
- b) процестерді және операцияларды байқау;
- c) құжаттамаларды және жазбаларды талдау.

#### **9.4.5 Аудитті айқындауды сәйкестендіру және тіркеу**

**9.4.5.1** Сәйкессіздікті қорытындылайтын және сәйкессіздіктерді нақтылайтын, сондай-ақ олардың аудит куәлігін бекітетін, аудитті анықтау тіркелуге және сертификаттау немесе сертификаттауды ұзарту туралы өлшенген шешімді шығару мүмкіндігін алу үшін мүдделі тараптарға жеткізілуге тиіс

**9.4.5.2** Егер бұған менеджмент жүйесі схемасының (бағдарламасының) талаптары кедергі болмаса, жетілдіру мүмкіндіктерін айқындау және тіркеу іске асырылады. Алайда, сәйкессіздік туралы куәландыратын аудитті анықтау жетілдіру мүмкіндігі ретінде тіркелмеуге тиіс.

**9.4.5.3** Айқындалған сәйкессіздік аудит критерийлерінің нақты талаптарына қатысты тіркелуге тиіс; сәйкессіздік туралы деректер сәйкессіздіктің айқын тұжырымын қамтуға және сәйкессіздік негізделген объективті куәліктерді нақтыландыруға тиіс. Сәйкессіздік куәліктің дәлдігін қамтамасыз ету және сәйкессіздіктерді дұрыс түсіну үшін тапсырыс берушімен бірлесе қарастырылуға тиіс. Алайда, аудитор сәйкессіздіктер себебін немесе оларды жою жолдарын көрсетуден қалыс қалуға тиіс

**9.4.5.4** Аудит жөніндегі топтың басшысы аудит куәліктері немесе тұжырымдарына қатысты аудит жөніндегі топ пен тапсырыс беруші арасында қайшылықтарды жоюға күшін салуға тиіс және шешілмеген кезеңдер тіркелуге тиіс.

#### **9.4.6 Аудит қорытындысын дайындау**

Қорытынды кеңесті өткізгенге дейін аудит жөніндегі топ:

- a) аудитті айқындауды және аудит мақсатына және аудит критерийіне қатысты, аудит барысында жиналған кез келген басқа сәйкес келетін ақпаратты талдау және сәйкессіздігін жіктеу;
- b) аудит процесіне тән белгісіздіктерді ескере отырып аудит қорытындысын келісу;
- c) кез келген қажетті келесі іс-әрекетті анықтау;

d) аудит бағдарламасының заңды екендігін растау немесе кез келген қажетті өзгерістерді анықтау (мысалы, аудит саласына, аудит ұзақтығына немесе аудит өткізу мерзіміне, инспекциялық бақылау кезеңділігіне және құзыреттілігіне қатысты).

#### **9.4.7 Қорытынды кеңесті өткізу**

**9.4.7.1** Қатысушылары тіркелуге жататын ресми қорытынды кеңес тапсырыс берушінің басшысымен және бұл мақсатқа сай болғанда, тексеруге жататын, міндеттерге немесе процестерге жауапты тұлғалармен бірлесе өткізілуге тиіс. Дұрысы, аудит жөніндегі топ басшысымен өткізілетін, қорытынды кеңес мақсаты сертификаттауға қатысты ұсыныстарды қоса алғанда, аудит қорытындысын ұсыну болып табылады. Кез келген сәйкессіздік олардың түсініктерін қамтамасыз ететіндей ұсынылуға тиіс және жауап беру мерзімі келісуге тиіс.

Ескертпе «Түсінік» тапсырыс берушінің айқындалған сәйкессіздіктермен келіскенін білдіруі міндетті емес.

**9.4.7.2** Қорытынды кеңесте төмендегі мына мәселелер де қарастырылады. Нақтылау дәрежесі тапсырыс берушінің аудит процесімен таныстығына байланысты:

- a) аудиттің жиналған айғағы іріктеме ақпаратқа негізделгендігін тапсырыс берушіге жеткізу, сонымен белгісіздік элементін ендіру;
- b) аудитті айқындау жіктеуін қоса алғанда, есеп ұсыну тәсілі мен мерзімі;
- c) тапсырыс берушіні сертификаттау мәртебесіне байланысты кез келген салдарын қоса алғанда, сәйкестікті бағалау жөніндегі органның сәйкессіздіктерді қарауы;
- d) түзету әрекеттерінің жоспарын тапсырыс берушімен ұсыну мерзімі мен аудит барысында айқындалған кез келген сәйкессіздіктерді жою;
- e) аудиттен кейін сәйкестікті растау жөніндегі орган жүзеге асыратын әрекет;
- i) шағымдар мен апелляцияларды қарау процестері туралы ақпарат;
- f) шағымдар мен апелляцияларды қарау процестері туралы ақпарат.

**9.4.7.3** Тапсырыс берушіге сұрақтар қою мүмкіндігі берілуге тиіс. Аудит жөніндегі топ пен тапсырыс беруші арасында аудит деректері мен қорытындыларына қатысты кез келген қайшылықтар қарастырылып, мүмкіндігінше жойылуға тиіс. Кез келген жойылмаған қайшылықтар тіркеліп, сәйкестікті бағалау жөніндегі органға хабарлануға тиіс.

#### **9.4.8 Аудиторлық есеп**

**9.4.8.1** Сертификаттау жөніндегі орган әр аудит бойынша жазбаша есеп дайындауды қамтамасыз етуге тиіс. Аудит жөніндегі топ жетілдіру үшін мүмкіндіктерді анықтай алады, бірақ нақты шешімдерді ұсынуға құқығы жоқ. Аудиторлық есепке меншік құқығын сертификаттау жөніндегі орган сақтауға тиіс.

**9.4.8.2** Аудит жөніндегі топ басшысы аудиторлық есептің дайындығы туралы қарауға және оның мазмұнына жауап беруге тиіс. Аудиторлық есеп сертификаттау туралы салмақты шешім қабылдау мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін аудит туралы нақты, қысқа және айқын жазбалардан тұруға және төмендегі кезеңдерді қамтуға немесе сілтеме жасауға тиіс.

- a) сертификаттау жөніндегі органды сәйкестендіру;
- b) тапсырыс берушінің және тапсырыс беруші басшы өкілінің атауы және мекенжайы;
- c) аудит түрі (мысалы, бірінші, инспекциялық немесе қайта сертификаттау);
- d) аудит критерийлері;
- e) аудит мақсаты;
- f) аудит саласы, атап айтқанда, ұйымдастыру немесе атқарылымдық бөлімшелерді тексеруге жататын процестерді сәйкестендіру және аудит ұзақтығы;

- g) аудит жоспарынан кез келген ауытқу және олардың себептері;
- h) аудит бағдарламасына әсер ететін барлық маңызды мәселелер;
- i) аудит жөніндегі топ басшысын, аудит жөніндегі топ мүшелерін және кез келген бірге жүретін тұлғаларды сәйкестендіру;
- j) аудиторлық қызмет күні мен өткізу орны (орнында немесе объект шектерінде);
- k) аудитті айқындау, осы аудит түріне қойылатын талаптарға сәйкес куәліктер мен қорытындылар;
- l) соңғы аудит өткізген уақыттан бастап тапсырыс беруші менеджмент жүйелеріне әсер ететін айтарлықтай өзгерістер, егер бар болса;
- m) кез келген шешілмеген мәселелер, егер болса;
- n) аудит құрастырылған, үйлесімді немесе интегралданған болып табыла ма;
- o) аудит тапсырыс беруші көрсеткен ақпаратты таңдап тексеруге негізделгенін көрсететін жала;
- p) аудит тобының ұсыныстары;
- q) сертификаттық құжаттар мен белгілерді пайдалануды көрсететін аудиттен өткен тапсырыс беруші, егер қолданылса;
- r) алдыңғы белгіленген сәйкессіздікке қатысты қабылданған түзетуші әрекеттердің нәтижелілігін тексеру, егер қолданылса.

#### **9.4.8.3 Есепте мына ақпарат болуға тиіс:**

- a) фактілерді қысқаша сипаттап, менеджмент жүйесінің сәйкестігі мен нәтижелігі туралы өтініш, мыналарға қатысты:
  - сәйкес келетін талаптарға және болжанатын нәтижелерді қанағаттандыратын менеджмент жүйесінің қабілеттілігі;
  - басшылық тарабынан ішкі аудит пен талдау процестеріне қатысты өтініш;
- b) сертификаттау саласында сәйкестік туралы қорытынды;
- c) аудит мақсаттарын орындауды растау.

#### **9.4.9 Сәйкессіздік себептерін талдау**

Сертификаттау жөніндегі орган тапсырыс берушіден белгіленген мерзімде қандай түзетулер мен түзету әрекеттері қабылданғанын немесе айқындалған сәйкессіздіктерді белгіленген мерзімде жою себептері мен салдарын талдауды өткізуді талап етуге тиіс

#### **9.4.10 Түзету және түзету әрекеттерінің тиімділігі**

Сертификаттау жөніндегі орган тапсырыс беруші ұсынған түзетуді, айқындалған себептерді және олардың тиімділігін анықтайтын түзету әрекеттерін талдауға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган кез келген түзету және түзету әрекеттерінің тиімділігін тексеруге тиіс. Сәйкессіздіктерді жоюдың дәлелденгенін растайтын деректер жазбаша түрде рәсімделуге тиіс. Тапсырыс беруші талдау және тексеру нәтижелері туралы хабардар болуға тиіс. Тапсырыс беруші толық қосымша аудитті, қысқартылған қосымша аудитті өткізу қажеттілігі немесе түзету тиімділігін және түзету әрекеттерін тексеру үшін құжаттық куәлікті (келесі тексеру уақытында растауға жататын) алу туралы хабардар болуға тиіс.

Ескертпе Түзету және түзету әрекеттерінің тиімділігін тексеру тапсырыс берушіден алынған құжаттаманы талдау негізінде немесе қажетті жағдайда, орнында тексеру негізінде іске асырылады. Әдетте бұны аудиторлық топ мүшелері іске асырылады.

### **9.5 Сертификаттау туралы шешім**

#### **9.5.1 Жалпы ережелер**

**9.5.1.1** Сертификаттау жөніндегі орган сертификатты қолдану саласын сертификаттауға, кеңейтуге немесе қысқартуға қабылдау немесе бас тарту туралы,

сертификатты тоқтау немесе қалпына келтіру, сертификатты қолданыстан алып тастау немесе жаңарту туралы шешімдер қабылдаған тұлғалар немесе комитеттер аудитке қатыспауға тиіс. Сертификаттау бойынша шешімдер қабылдауға тағайындалған тұлға(лар)дың тиісті білігі болуға тиіс.

**9.5.1.2** Сертификаттау шешімдерін қабылдау үшін сертификаттау жөніндегі орган тағайындаған комитет (6.1.4 қарау) мүшелерін есептемегенде, тұлға(лар) заңды күші бар сертификаттау жөніндегі органдармен немесе сертификаттау жөніндегі органның ұйымдастыру басқармасындағы бөлімшелерімен келісім бойынша жұмысқа қабылдануға тиіс.

Сертификаттау жөніндегі органның ұйымдастыру басқармасы мыналардың біреуі болуы мүмкін:

- a) сертификаттау жөніндегі органның басқа басқармасының акциялары толық меншігі немесе бақылау пакеті;
- b) басқа бөлімшелері директорлар кеңесіндегі сертификаттау жөніндегі органның көптігі;
- c) директорлар кеңесінің басқару немесе меншікті нысанымен байланысты заңды тұлғалар (онда сертификаттау органы бар) тобындағы басқа бөлімшесіне сертификаттау жөніндегі органның құжатталған құқықтары.

Ескертпе — Мемлекеттік сертификаттау органдары үшін сол елдің басқа да бөліктері (сертификаттау органымен меншікті құқығымен байланысты ретінде саналады).

**9.5.1.3** Ұйым бөлімшесінде штатта немесе келісім бойынша жұмыс істейтін қызметкерлер сертификаттау органында штатта немесе келісім бойынша жұмыс істейтін қызметкерлер ISO/IEC 17021 стандартының осы бөлігі талаптарын орындауға тиіс.

**9.5.1.4** Сертификаттау органы сертификаттау бойынша шешімдерді, оның ішінде аудит немесе басқа да дереккөздер бойынша командадан алынған қосымша ақпарат немесе түсіндірмелер тіркелуге тиіс.

### **9.5.2 Алдыңғы шешімді қабылдаудағы әрекеттер**

Сертификаттау жөніндегі органда

- a) аудит тобы ұсынған ақпарат сертификаттауға қойылатын талаптар мен сертификаттау саласын айтарлықтай қамтитынын;
- b) кез келген сәйкессіздікке қатысты түзету және түзетуші әрекеттерінің нәтижелілігін талданғанын, танылғанын және тексергенін;
- c) кез келген сәйкессіздікке қатысты жоспарланған түзету және түзетуші әрекеттерінің талданғанын және қабылданғанын растайтын сертификатты қолдану саласын сертификаттауға, кеңейтуге немесе қысқартуға қабылдауға дейін немесе бас тарту туралы, сертификатты тоқтау немесе қалпына келтіру, сертификатты қолданыстан алып тастау немесе жаңарту туралы шешімдер қабылдауға дейін нәтижелі талдау өткізетін процесс болуға тиіс.

### **9.5.3 Бірінші сертификаттауға ұсынылатын ақпарат**

**9.5.3.1** Сертификаттау жөніндегі органға аудит тобы ұсынатын ақпарат кемінде мыналардан тұруға тиіс:

- a) аудиторлық есептер;
- b) сәйкессіздік бойынша және қолданылатын жерлерде, тапсырыс берушімен қолданылатын түзету және түзету жұмыстары бойынша пікірлер;
- c) сертификаттау жөніндегі органға ұсынылған және 9.1.2. бойынша өтінішті талдау кезінде қолданылған ақпараттарды растау;
- d) аудит мақсатына жеткенін растау;



е) осыны іске асырудың барлық шарттарымен және аудиторлардың ескертпелерімен, сертификатты беру немесе беруден бас тартуға қатысты ұсыныстар.

**9.5.3.2** Егер сертификаттау органы 2-кезеңнің соңғы күннен кейін 6 ай ішінде кез келген сәйкессіздіктің түзету және түзетуші әрекеттерінің орындалуын тексеруге мүмкіндігі болмаса, онда сертификаттау органы сертификаттау нұсқауы алдында 2-аудиттің тағы да бір кезеңін өткізуге тиіс.

**9.5.3.3** Егер бір сертификаттау органынан екінші сертификаттау органына сертификат беруі қарастырылған жағдайда, қабылдаушы сертификаттау органында сертификаттау туралы шешім қабылдау үшін жеткілікті ақпарат алу процесі болуға тиіс.

Ескертпе — Сертификаттау сызбанұсқасы сертификатты беруге қатысты спецификалық ережелер болуға тиіс.

#### **9.5.4 Қайта сертификаттау кезінде назарға қабылданатын ақпарат**

Сертификаттау органы сертификаттың қолданылу мерзімі ішінде қайта сертификаттау аудиті және жұмыс істеуді талдау, сондай-ақ тұтынушылардан алған шағымдарды талдау негізінде қайта сертификаттау туралы шешім қабылдауға тиіс.

### **9.6 Сертификаттауды растау**

#### **9.6.1 Жалпы ережелер**

Сертификаттау жөніндегі орган тапсырыс беруші менеджмент жүйесіне арналған стандарт талаптарын орындауды жалғастыруда екендігін көрсету негізінде сертификаттауды растауға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган төмендегі жағдайда, келесі тәуелсіз талдауды өткізбей, аудиторлық топ басшысының оң қорытындысын басшылыққа ала отырып, тапсырыс берушіні сертификаттауды растай алады:

а) сертификаттау жөніндегі органда жүйе қолданылады, сол бойынша кез келген сәйкессіздік немесе сертификаттаудың тоқтауына немесе жойылуына әкелетін басқа оқиға айқындалған жағдайда, аудит жөніндегі топ басшысы сертификаттау жөніндегі органға сертификаттауды растау мүмкіндігін анықтау мақсатында тиісті білік деңгейі болатын (7.2.8 қарау) және аудитке қатыспаған қызметкермен осы айғақты талдауды өткізу қажеттілігі туралы хабарлайды

б) сертификаттау жөніндегі органның білікті қызметкері сертификаттау жөніндегі қызмет тиімді іске асырылатынын растау мақсатында, аудиторлардың есептілік мониторингін қоса алғанда, инспекциялық бақылау бойынша қызмет мониторингін жүзеге асырады

#### **9.6.2 Инспекциялық қызмет**

##### **9.6.2.1 Жалпы ережелер**

**9.6.2.1.1** Сертификаттау жөніндегі орган менеджмент жүйесімен қамтылған типтік салалар мен функциялардың мониторингін тұрақты негізде жүзеге асыру үшін инспекциялық бақылау бойынша іс-шараларды әзірлеуге, сондай-ақ сертификатталған тапсырыс берушіге және оның менеджмент жүйесіне жататын өзгерістерді ескеруге тиіс.

**9.6.2.1.2** Инспекциялық бақылау жөніндегі қызмет оның сәйкестігіне сертификат берілген стандартқа қатысты тапсырыс берушінің менеджмент жүйесінің өтінілген талаптары орындалуын бағалайтын орындарда аудиттерді қамтуы керек. Инспекциялық бақылау жөніндегі басқа қызмет мыналарды қамтуы мүмкін:

а) сертификаттау аспектілері бойынша сертификатталған тапсырыс берушіге сәйкестікті растау жөніндегі органның сұранысы;

б) оның қызметіне қатысты сертификатталған тапсырыс берушінің мәлімдемелерін талдау (мысалы, жарнама материалдары, веб-сайт ішіндегілері);

с) құжаттар мен жазбаларды алу үшін тапсырыс берушіге өтініш беру (қағаз немесе электрондық тасығышта);

д) сертификатталған тапсырыс берушінің қызметі мониторингінің басқа тәсілдері.

#### **9.6.2.2 Инспекциялық аудит**

Инспекциялық аудит - бұл орнында өткізілетін аудиттер, бірақ олар жүйенің толық аудитін түсіндіруі міндетті емес және сертификаттау жөніндегі орган қайта сертификаттау аудиттері арасындағы кезеңдерде сертификатталған менеджмент жүйесі талаптарға сәйкес келетіндігін жалғастыратындығына сенімділігін сақтауға мүмкіндік беретіндей инспекциялық бақылау бойынша іс-шаралармен бірге жоспарлануға тиіс. Инспекциялық аудит бағдарламасы кемінде мыналарды қарастыруға тиіс:

а) ішкі аудиттер және басшылық тарапынан талдау;

б) алдыңғы аудит барысында айқындалған сәйкессіздіктерге қатысты қабылданған іс-әрекеттерді талдау;

с) шағымдарды қарау;

д) сертификатталған тапсырыс берушімен белгіленген мақсаттарға қол жеткізу бөлігінде менеджмент жүйесінің тиімділігі;

е) үздіксіз жетілдіруге көзделген жоспарланған шараларды жүзеге асыру барысы;

ф) операцияларды үздіксіз басқару;

г) қандайда болмасын өзгерістерді талдау;

h) сертификаттау белгілерін және/немесе сертификаттауға арналған кез келген басқа сілтемелерді қолдану.

#### **9.6.3 Қайта сертификаттау**

##### **9.6.3.1 Қайта сертификаттау кезінде аудитті жоспарлау**

**9.6.3.1.1** Қайта сертификаттау аудитінің мақсаты менеджмент жүйесінің тұрақты сәйкестігі және нәтижелілігі сақталуын тұтас, сондай-ақ сақталатын сәйкестік пен сертификаттау саласына қолданушылықты растау болып табылады. Қайта сертификаттау аудиторлық тексерісі менеджмент жүйесінің немесе басқа нормативтік құжаттың тиісті стандартының барлық талаптарына ұйымның тұрақты сәйкестігін бағалау үшін жоспарлануы және орындалуы керек. Тексеріс тиісті уақытта, яғни сертификаттың қолданылу мерзімі өткенге дейін өткізілуге тиіс.

**9.6.3.1.2** Қайта сертификаттау аудитінде бұрынғы инспекциялық аудиттер туралы есептемелерді талдауды қоса алғанда, сертификаттың қолданылу мерзімі ішінде менеджмент жүйесінің қызметі қарастырылуға тиіс.

**9.6.3.1.3** Қайта сертификаттау аудиті барысында егер тапсырыс берушінің менеджмент жүйесінің өзінде немесе менеджмент жүйесінің жұмысы жағдайында (мысалы, заңнамадағы өзгерістер) мәнді өзгерістер болған жағдайда, аудиттің бірінші кезеңін орындау талап етіледі.

Ескертпе — Ұқсас өзгерістер сертификаттау цикл ішінде кез келген уақытта өтеді және сертификаттау циклі екі кезеңді тексеріс болуы мүмкін немесе мүмкін емес ерекше аудиторлық тексерісті талап етеді (9.6.4 қарау).

##### **9.6.3.2 Қайта сертификаттау аудиті**

**9.6.3.2.1** Қайта сертификаттау аудиті төмендегілерге қатысты орнында өткізілетін аудиттен тұруға тиіс:

а) ішкі және сыртқы өзгерістерді толық есепке алумен менеджмент жүйесінің тиімділігі, сондай-ақ оның сәйкестігінің тұрақтылығы және сертификаттау саласының қолданғыштығы;

б) жалпы тапсырыс беруші-ұйымның қызметін жетілдіру мақсатында менеджмент жүйесінің тиімділігін қолдау мен жетілдіру бойынша міндеттемелерді орындауды көрсету;

с) сертификатталған менеджмент жүйесінің жұмыс істеуі қабылданған саясатты жүзеге асыру және ұйым мақсатына кол жеткізуге көмектесуі.

**9.6.3.2.2** Егер қайта сертификаттау аудиті барысында сәйкессіздік тіркелсе немесе сәйкестіктің жеткілікті куәлігі болмаған жағдайда, сәйкестікті бағалау жөніндегі орган сертификаттың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін түзету және түзету әрекеттерін орындау уақытын белгілеуге тиіс.

**9.6.3.2.3** Қайта сертификаттау кезінде назар аударылатын ақпарат Сертификаттау жөніндегі орган қайта сертификаттау аудиті нәтижелері мен сертификаттың қолданылу мерзімі ішінде жүйе қызметін талдау, сондай-ақ сертификаттау нәтижелерін пайдаланушылардан алынған шағымдарды талдау негізінде сертификат қолданысын жаңғырту туралы шешім қабылдауға тиіс.

**9.6.3.2.4** Егер сертификаттау органы сертификаттың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін қайта сертификаттау аудитті аяқтамаған немес кез келген сәйкессіздік (9.5.2.1) үшін түзету және түзетуші әрекеттердің орындалуын тексере алмайтын жағдайда болса, онда қайта сертификаттау туралы шешім енгізуге және сертификаттың қолданылу мерзімін ұзартуға ұсынылмайды. Бұл туралы тапсырыс беруші хабардар болуға, ал сладары түсіндірілуге тиіс.

**9.6.3.2.5** Егер қайта сертификаттау тиісті деңгейде аяқталса немесе 2-кезеңнің аяқталу сатысында болатын болса, сертификаттың қолданылу мерзімі аяқталысымен сертификаттау органы 6 ай ішінде сертификатты қалпына келтіре алады. Сертификат күшіне енген күні қайта сертификаттау туралы шешім қабылдағаннан кейінгі күні болуға, ал мерзімнің аяқталған күні сертификаттаудың алдын ала циклі негізінде белгіленуге тиіс.

Сертификаттау жөніндегі орган қайта сертификаттау аудиті нәтижелері мен сертификаттың қолданылу мерзімі ішінде жүйе қызметін талдау, сондай-ақ сертификаттау нәтижелерін пайдаланушылардан алынған шағымдарды талдау негізінде сертификат қолданысын жаңғырту туралы шешім қабылдауға тиіс

#### **9.6.4 Арнайы аудит**

##### **9.6.4.1** Сертификаттау саласының кеңеюі

Бұрын берілген сертификаттың қолданылу саласын кеңейту туралы өтініш негізінде, сертификаттау жөніндегі орган өтінішті талдауды өткізуге және тиісті шешім қабылдауға қажетті тексерілетін іс-шараларды анықтауға тиіс. Мұны инспекциялық аудитпен үйлесімде жүзеге асыруға болады.

##### **9.6.4.2** Жоспардан тыс аудиттер

Сертификаттау жөніндегі органға өзгерістерге жауап беретін шағымдарды зерттеу үшін немесе сертификаттың қолданысы тоқтатылған жағдайда тапсырыс берушіні бақылау үшін сертификатталған тапсырыс берушінің жоспардан тыс аудитін өткізу қажет болады. Бұл ретте:

а) сертификаттау жөніндегі орган сертификатталған тапсырыс берушіге (мысалы, 8.5.1 көрсетілген құжатта) жоспардан тыс қатысуды жүзеге асыратын жағдайлар туралы дәлелдеуге және алдын ала жазбаша түрде хабарламауға тиіс, сондай-ақ;

б) сертификаттау жөніндегі орган тапсырыс берушіде аудит жөніндегі топ қатысушыларының наразылық білдіру мүмкіндіктерінің болмау себебі бойынша аудиторлық топ құрамын өте мұқият қарауға тиіс.

**9.6.5 Сертификат қолданысын тоқтату, жою немесе сертификаттау саласын қысқарту**

**9.6.5.1** Сертификаттау жөніндегі органның сертификат қолданысын тоқтату немесе жою, сертификаттау саласын қысқарту және одан кейінгі сертификаттау жөніндегі органның қолданысын дәл анықтау бойынша саясаты және құжатталған процедурасы болуға тиіс.

**9.6.1 9.6.5.2** Сертификаттау жөніндегі орган, мысалы:

- тапсырыс берушінің сертификатталған менеджмент жүйесі тұрақты немесе белгілі мөлшерде, менеджмент жүйесінің тиімділігіне қойылатын талаптарды қоса алғанда, сертификаттау талаптарын орындай алмайды;

- сертификатталған тапсырыс беруші қажетті кезеңділікпен инспекциялық немесе қайта сертификатталатын аудитті өткізуге мүмкіндік бермейді;

- сертификатталған тапсырыс беруші сертификаттың қолданылуы туралы сұранысты ерікті жасаған жағдайда сертификаттың қолданылуын тоқтатуға тиіс.

**9.6.5.3** Сертификат қолданысын тоқтатқан кезде тапсырыс берушінің менеджмент жүйесінің сертификаты уақытша жарамсыз болады.

**9.6.5.4** Сертификаттау жөніндегі белгілеген мерзімге сертификаттың қолданылуын тоқтатын мәселелерді шешу қабілетсіздігі сертификаттың қолдану күшін жою немесе сертификаттау саласын қысқартуға әкеледі.

Ескертпе Көптеген жағдайда, сертификаттың қолданылуын тоқтату мерзімі 6 айдан аспайды.

**9.6.5.5** Сәйкестікті растау жөніндегі орган егер тапсырыс беруші тұрақты немесе айтарлықтай дәрежеде осы салаларға қатысты сертификаттау талаптарын орындай алмаса, талаптарды қанағаттандырмайтын салаларды алып тастау үшін тапсырыс берушінің сертификаттау саласын қысқартуға тиіс. Сертификаттау саласындағы кез келген қысқарту сертификаттау кезінде қолданылатын стандарт талаптарына сәйкес іске асырылуға тиіс.

## **9.7 Шағымдар**

**9.7.1** Сертификаттау жөніндегі органның шағынулар бойынша шешімдерді алу, бағалау және қабылдаудың құжатталған тәртібі болуға тиіс.

**9.7.2** Сертификаттау жөніндегі орган шағынуларды қарау процесінде жұмыс істеген барлық деңгейлерде қабылданған барлық шешімдерге жауапкершілік алуға тиіс. Сәйкестікті растау жөніндегі орган шағынуларды қарау процесіне шақырылған тұлғалар тиісті аудитке қатыспауын және сертификаттау бойынша шешімдерді қабылдауды қамтамасыз етуге тиіс.

**9.7.3** Шағынулар бойынша шешімдерді беру, қарау және қабылдау процестері шағыну берушіге қатысты қандайда болмасын дискриминациялық сипатты ұстамауға тиіс.

**9.7.4** Шағынуларды қарау процесі, кемінде мынадай элементтер мен әдістерден тұруға тиіс:

а) шағынуларды алу, негізділігін тану және зерттеу, сондай-ақ қандай жауапты әрекеттер болатындығы туралы шешімдерді қабылдау процесінің схемасы алдыңғы ұқсас шағыну нәтижелерін есепке алумен қабылдануға тиіс;

б) шағыну бойынша шешімдерді қабылдау үшін қабылданатын әрекеттерді сүйемелдеу және тіркеу;

с) тиісті түзету және түзету әрекеттерінің орындалуын қамтамасыз ету;

**9.7.5** Сертификаттау органы шағым алу кезінде оның негіздемесін бағалау үшін қажетті барлық ақпаратты жинауға және тексеруге жауапты болуға тиіс.

**9.7.6** Сертификаттау жөніндегі орган шағынуды алғанын растауға және шағыну берушіге оны қарау барысы туралы есептерді ұсынуға және нәтижелер туралы хабарлауға тиіс.

**9.7.7** Шағынуды берушіге хабарланатын шешім шағыну затына қатынасы болмаған тұлға (тұлғалар) қабылдауға немесе талдауға және растауға тиіс.

**9.7.8** Сертификаттау жөніндегі орган шағынуларды қарау процесінің аяқталуы туралы шағыну берушіге ресми хабарлауға тиіс.

## **9.8 Шағымдар**

**9.8.1** Сертификаттау жөніндегі орган шағымды қарау процесінде әрекет ететін барлық деңгейлерде қабылданған барлық шешімдерге жауап беруге тиіс.

**9.8.2** Шағымдар бойынша шешімді алу, бағалау және қабылдау процестері шағым түсірушіге қатысты қандай да бір кемсіту сипатта болмауға тиіс.

**9.8.3** Шағым алу кезінде сертификаттау жөніндегі орган шағымның ол жауапты сертификаттау қызметтерімен байланыстылығына көзі жетуі және егер байланысты болса, онда бұл шағым қаралуы керек. Егер шағымның сертификатталған тапсырыс берушіге қатысы болса, онда оны қарау кезінде сертификатталған менеджмент жүйесінің тиімділігіне көңіл бөлінуге тиіс.

**9.8.4** Сәйкестікті бағалау жөніндегі орган белгіленген мерзімде сертификатталған тапсырыс берушіге оған қатысты шағымды беруге тиіс.

**9.8.5** Сертификаттау жөніндегі орган шағымдар бойынша шешімді алу, бағалау және қабылдауды құжаттауға тиіс. Мұндай процеске шағымды ұсынушыға және оның мазмұнына қатысты бөлікте құпиялылық талаптарын қолдануға тиіс.

**9.8.6** Шағымдарды қарау процесі кем дегенде, мынадай элементтер мен әдістерді қамтуы керек:

а) шағымдардың негізділігін алу, тану, зерттеу процесінің схемалары, сондай-ақ қандай жауап әрекеттері қабылданатындығы жөнінде шешімдер қабылдау;

б) оларды қанағаттандыру үшін қабылданатын әрекеттерді қоса алғанда, шағымдарды шығару және тіркеу;

с) тиісті түзетулер және түзету әрекеттері орындалғанын қамтамасыз ету.

Ескертпе - ISO 10002 стандарты шағымдарды қараудың басшылық принциптеріне қатысты әдістемелік нұсқаулықтарды белгілейді.

**9.8.7** Шағым алған кезде, сертификаттау жөніндегі орган оның негізділігін бағалауға қажетті барлық ақпараттарды жинауға және тексеруге жауапкершілік алады.

**9.8.8** Мүмкін болса, сертификаттау жөніндегі орган шағым алғанын растауға және оны шағымды қарау барысы туралы есептеме ұсынушыға беруге және нәтижелері туралы мәлімдеуге тиіс.

**9.8.9** Шағымды ұсынушыға хабарланатын шешім шағым мәніне қатысы жоқ тұлғамен (тұлғалармен) қабылдануға және талдануға және расталуға тиіс.

**9.8.10** Сертификаттау жөніндегі орган шағымды қарау процесінің аяқталуы туралы шағым ұсынушыға ресми хабарлауға тиіс.

**9.8.11** Сертификаттау жөніндегі, тапсырыс берушімен және шағымды ұсынушымен бірлесе шағым мазмұны мен сол бойынша жасалған қорытындыны таратудың қажеті бар ма екендігін (егер болса, қандай дәрежеде) анықтауға тиіс.

## **9.9 Өтініш берушілер туралы жазбалар**

**9.9.1** Сертификаттау жөніндегі орган өтініш берген, аудит өткен, сертификатталған барлық ұйымдарды, сондай-ақ сертификат күші тоқтатылған немесе жойылған ұйымдарды қоса алғанда, барлық тапсырыс берушілер бойынша аудит және басқа қызмет бойынша жазбалар жүргізуге тиіс.

**9.9.2** Сертификатталған тапсырыс берушілер туралы жазбалар:

## ҚР СТ ISO/IEC 17021-1-2015

- a) өтініш туралы ақпарат және алғашқы, инспекциялық және қайта сертификаттау аудиттері туралы есептер;
- b) сертификаттау өткізу туралы келісім;
- c) іріктеме зерттеу үшін қолданылатын әдістемені негіздеу, қажет болса;

Ескертпе - Іріктеме зерттеу әдістемесі нақты менеджмент жүйесін бағалау және/немесе көптеген өндірістік алаңшалары бар ұйымдарды бағалау үшін өндірістік алаңшаларды іріктеу үшін қолданылатын іріктемені анықтаудан тұрады.

- d) аудит ұзақтығының негіздеу (9.1.4 қарау);
- e) түзету мен түзету әрекеттерін тексеру нәтижелері;
- f) шағымдар және шағынулар, сондай-ақ келесі түзетулер мен түзету әрекеттері туралы жазбалар;
- g) хаттамалар және қажетті жағдайда, комитет шешімі;
- h) сертификаттау туралы шешімдерді қабылдау жөніндегі құжаттама;
- i) шағымдар және шағынулар, сондай-ақ келесі түзетулер мен түзету әрекеттері туралы жазбалар;
- j) сертификаттауға сенімді қамтамасыз етуге қажетті, аудиторлар мен техникалық сарапшылардың құзыреттілігін куәландыру сияқты тиісті жазбалардан тұруға тиіс;
- k) аудит бағдарламасы.

**9.9.3** Сертификаттау жөніндегі орган, ақпараттардың құпиялылығына кепілдік бере отырып, өтініш беруші туралы жазбаларды қорғауды қамтамасыз етуге тиіс. Жазбаларды тасу, жіберу немесе беру олардың құпиялылығын сақтауды қамтамасыз ететін тәсілмен жүзеге асырылуға тиіс.

**9.9.4** Сертификаттау жөніндегі орган құжатталған саясатты және жазбаларды сақтаудың құжатталған процедураларын қолдануға тиіс. Жазбалар сертификаттаудың ағымдық циклі бойында және тағы бір толық циклде сақталуға тиіс.

Ескертпе Кейбір елдер заңнамасында жазбаларды сақтаудың аса ұзақ мерзімі белгіленген

## **10 Сертификаттау жөніндегі органның менеджмент жүйесіне қойылатын талаптар**

### **10.1 Нұсқалар**

Сертификаттау жөніндегі орган осы стандарт талаптарын жүйелі орындауды қамтамасыз етуге және көрсетуге қабілетті менеджмент жүйесін жұмыс күйінде белгілеуге және ұстауға тиіс. 5-9-бөлімдерде жазылған талаптарға қосымша, сертификаттау жөніндегі орган:

- a) ИСО 9001 сәйкес менеджмент жүйесіне қойылатын талаптар (10.2 қарау) немесе;
- b) менеджмент жүйесіне қойылатын жалпы талаптар (10.3 қарау) бойынша менеджмент жүйесін енгізуге тиіс.

### **10.2 1-нұсқа: ISO 9001 сәйкес менеджмент жүйесіне қойылатын талаптар**

#### **10.2.1 Жалпы ережелер**

Сертификаттау жөніндегі орган осы стандарттың талаптарын жүйелі орындауды қамтамасыз етуге және көрсетуге қабілетті, ISO/IEC 17021 талаптарына сәйкес келетін, менеджмент жүйесінің жұмыс күйінде әзірлеуге және қолдауға тиіс.

Сертификаттау жөніндегі органның жоғары басшылығы орган қызметінің саясаты мен мақсаттарын әзірлеуге және құжаттауға, сондай-ақ, ISO/IEC 17021 осы бөлігі талаптарына сәйкес менеджмент жүйесін әзірлеу және енгізу жолын қуатын айғақтың болуын қамтамасыз етуге тиіс. Жоғары басшылық саясаттың түсінікті, сертификаттау

жөніндегі органның барлық деңгейінде енгізілгеніне және ұсталатынына кепілдік беруге тиіс.

Сертификаттау жөніндегі органның жоғары басшылығы басқа міндеттерден тыс жауапкершілік алуға және ол:

а) менеджмент жүйесіне қажетті процестер мен процедураларда жұмыс жағдайында әзірлеу, енгізу және ұстауды қамтамасыз ету;

б) менеджмент жүйесінің жұмыс істеуі мен оны жақсарту қажеттілігі туралы жоғары басшылыққа есеп ұсынуға таралатын өкілдігі болатын, басшылық құрамынан уәкіл тағайындауға тиіс.

### **10.2.2 Менеджмент жүйесі бойынша нұсқау**

ISO/IEC 17021 стандартының осы бөлігінің барлық қолданылатын талаптары нұсқауда немесе оған байланысты құжатта ұсынылуға тиіс. Сертификаттау жөніндегі орган нұсқау және оған байланысты құжаттар тиісті қызметкер үшін қолжетімді болуын қамтамасыз етуге тиіс.

### **10.2.3 Құжаттарды басқару**

Сертификаттау жөніндегі орган ISO/IEC 17021 стандарт талаптарының сақталуына жататын құжаттарды басқаруға арналған (ішкі және сыртқы шығу тегі) процедураларды әзірлеуге тиіс. Осы процедуралар:

а) олар шыққанға дейін құжаттарды бірдейлігіне тексеру;

б) қажетті жағдайда құжаттарды талдау және жаңғырту және оларды қайта бекіту;

с) өзгерісті бірдейлендіруді және құжаттарды қарау мәртебесін қамтамасыз ету;

д) оларды қолдану орнында құжаттардың қолданыстағы нұсқаларының болуын қамтамасыз ету;

е) айқын және жеңіл сәйкестендірілетін құжаттардың сақталуын қамтамасыз ету;

ф) сыртқы құжаттардың бірдейленуін қамтамасыз ету және оларды жіберуді басқару;

г) ескірген құжаттарды абайсыз қолдануды болдырмау және қандайда болмасын мақсаттарға қалдырылған тиісті бірдейлендіруді қолдану қажетті басқару құралдарын қолдануды қарастыруға тиіс.

Ескертпе Құжаттама кез келген түрде орындалады немесе тасымалдағыштың кез келген типінде ұсынылады.

### **10.2.4 Жазбалармен басқару**

Сертификаттау жөніндегі орган ISO/IEC 17021 стандарты талаптарына орындауға байланысты жазбаларды сәйкестендіру, сақтау, қорғау, қалпына келтіру, сақтау мерзімін анықтау және алып тастау кезінде қажетті басқару құралдарын анықтау бойынша процедураларды әзірлеуге тиіс.

Сертификаттау жөніндегі орган келісімде және заңнамалық актіде белгіленген уақыт мерзімі ішінде жазбалардың бүтіндігін қамтамасыз ету процедураларын әзірлеуге тиіс. Осы жазбаларға қолжетімділік құпиялылық шарттарына сәйкес келуге тиіс.

Ескертпе Сертификатталған тапсырыс берушілер туралы жазбаларға қойылатын талаптар 9.9 да келтірілген.

### **10.2.5 Басшылық тарапынан талдау**

#### **10.2.5.1 Жалпы ережелер**

Сертификаттау жөніндегі органның жоғары басшылығы ISO/IEC 17021 стандарт талаптарының орындалуына байланысты, саясат пен мақсаттарды қоса алғанда, оның тұрақты жарамдылығын, барабарлығын және тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында жоспарланған уақыт аралығы арқылы менеджмент жүйесін талдауды өткізу бойынша процедураларды әзірлеуге тиіс. Мұндай талдау жылына бір реттен сирек емес өткізіледі.

#### **10.2.5.2 Талдауға арналған кіріс деректері**

Басшылық тарапынан талдауға арналған кіріс деректері:

- a) ішкі және сыртқы аудит нәтижелеріне;
- b) тапсырыс берушілерден және мүдделі тараптардан алынған деректерге;
- c) риясыздығын қамтамасыз ету;
- d) түзету әрекеттерінің мәртебесіне;
- e) қауіп қатерлерді жою үшін әрекеттер мәртебесіне;
- f) басшылық тарапынан алдыңғы талдаудан шығатын қабылданған әрекеттерге
- g) мақсаттарға жету туралы ақпараттарға;
- h) менеджмент жүйесіне әсер ететін өзгерістер;
- i) шағынулар мен шағымдарға қатысты ақпараттан тұруға тиіс

#### **10.2.5.3 Талдаудың шығыс деректері**

Басшылық тарапынан талдаудың шығыс деректері:

- a) менеджмент жүйесі мен оның процестерінің тиімділігін арттыру;
- b) ISO/IEC 17021 стандарт талаптары бойынша сертификаттау қызметін жетілдіру;
- c) ресурстағы қажеттіліктерге
- d) ұйым саясаты мен мақсаттарын қайта қарауға қатысты барлық шешімдер мен қажетті әрекеттерден тұруға тиіс.

#### **10.2.6 Ішкі аудиттер**

**10.2.6.1** Сертификаттау жөніндегі орган ішкі аудиттерді өткізу бойынша оның ISO/IEC 17021 стандарт талаптарын орындайтындығын және оның менеджмент жүйесі тиімді жұмыс істейтіндігін және жұмыс күйінде ұсталатындығын тексеру мақсатында процедураларды белгілеуге тиіс.

Ескертпе ISO 19011 стандартында ішкі аудиттерді өткізу бойынша әдістемелік нұсқаулық көрсетілген.

**10.2.6.2** Аудит бағдарламасы аудитке жататын процестер мен салалардың маңыздылығын, сондай-ақ алдыңғы аудит нәтижелерін есепке алумен жоспарлануға тиіс.

**10.2.6.3** Ішкі аудиттер жылына бір реттен сирек емес өткізілуге тиіс. Егер сертификаттау жөніндегі орган оның менеджмент жүйесі ISO/IEC 17021 стандарт талаптарына сәйкес тиімді жұмыс істеуін жалғастырғандығын көрсетсе, сондай-ақ оның тұрақтылығы дәлелденсе, ішкі аудиттерді өткізу кезеңділігі қысқартылады

#### **10.2.6.4** Сертификаттау жөніндегі орган:

- a) ішкі аудиттер сертификаттау саласында, аудит өткізуде, сондай-ақ ISO/IEC 17021 стандарт талаптарына қажетті білімге ие білікті қызметкермен өткізілуі;
- b) аудиторлар өздерінің жеке жұмыстарын тексермеуі;
- c) аудит саласына жауапты қызметкерлер аудит нәтижелері туралы хабардар болуы;
- d) ішкі аудит нәтижелері бойынша қабылданған кез келген әрекеттер уақтылы және тиісті үлгіде орындалуы;
- e) жетілдіру үшін барлық мүмкіндіктер анықталғанын қамтамасыз етуге тиіс.

#### **10.2.7 Түзету әрекеттері**

Сертификаттау жөніндегі орган өз қызметінде сәйкессіздіктерді анықтау және басқару бойынша процедураларды белгілеуге тиіс. Қажетті жағдайда, сәйкессіздікті бағалау жөніндегі орган олардың қайта туындауын ескерту үшін сәйкессіздік себептерін жою бойынша әрекеттер қабылдауға тиіс. Түзету әрекеттері анықталған сәйкессіздік салдарынан бірдей болуға тиіс. Аталған процедурада төмендегі талаптар анықталуға тиіс:

- a) сәйкессіздіктерді айқындау (мысалы, шағымдар немесе ішкі аудит нәтижелері бойынша);



- b) сәйкессіздік себептерін белгілеу;
- c) сәйкессіздіктерді жою;
- d) сәйкессіздіктің қайталануынан аулақ болу үшін, қабылданған әрекеттерді бағалау қажеттілігі;
- e) қажетті әрекеттерді анықтау және уақытылы іске асыру;
- f) қабылданған іс-әрекет нәтижелерін жазу;
- g) қабылданған түзету әрекеттерінің тиімділігін талдау.

### **10.3 В –нұсқа: ISO 9001 сәйкес менеджмент жүйелеріне қойылатын талаптар**

#### **10.3.1 Жалпы ережелер**

Сертификаттау жөніндегі орган осы стандарттың талаптарын жүйелі орындауды қамтамасыз етуге және көрсетуге қабілетті, ISO/IEC 17021 талаптарына сәйкес келетін, 10.3.2-10.3.4 тармақтарында толық көрсеткен менеджмент жүйесінің жұмыс күйінде әзірлеуге және қолдауға тиіс

#### **10.3.2 Қолданылу саласы**

ISO 9001 талаптарын орындауды қамтамасыз ету үшін, сертификаттау жөніндегі органның менеджмент жүйесінің қолданылу саласы сертификаттау бойынша қызметті жобалауға және әзірлеуге қойылатын талаптардан тұруға тиіс.

#### **10.3.3 Тұтынушыға бағыттау**

Менеджмент жүйесі ISO 9001 талаптарына сәйкес келуі үшін, сертификаттау жөніндегі орган сертификаттауға қойылатын сенімді қамтамасыз етуге және өзінің тапсырыс берушілерін ғана емес, аудит және сертификаттау бойынша қызметтерге тиісті, барлық мүдделі тараптардың (4.1.2 қарау) қажеттіліктерін ескеруге тиіс

#### **10.3.4 Басшылық тарапынан талдау**

Менеджмент жүйесі ISO 9001 талаптарына сәйкес келуі үшін, сертификаттау жөніндегі орган басшылық тарапынан талдайтын кіріс деректерін сертификаттау бойынша қызметтерді пайдаланушылардың шағынулары мен шағымдары туралы ақпараттан тұруға тиіс..

**А қосымшасы**  
(міндетті)

**Қызметкерлердің қажетті білімі мен дағдылары**

**А.1 Жалпы ережелер**

А.1 кестесінде сертификаттау жөніндегі орган нақты сертификаттау функцияларын анықтауға тиісті, қызметкерлердің білімі мен дағдылары көрсетілген. “Х” белгісі сертификаттау жөніндегі орган білім критерийлері мен тереңдігін, сондай-ақ дағдыларын анықтауға тиіс екендігін көрсетеді. А.1 кестесінде көрсетілген қызметкерлердің білімдер мен дағдыларына қойылатын талаптар кестеден кейін мәтінде былай түсіндіріледі және жақшаның ішінде нөмірімен сілтеме жасалады.

**А.1 кестесі. – Қызметкерлердің білімі мен дағдылары кестесі**

Қызметкерлердің білімі мен дағдылары	Сертификаттау қызметтері		
	Аудит ұзақтығын анықтау аудиті жөніндегі топ мүшелерінің қажетті құзыреттілігін анықтау өтініштерін талдауды өткізу	Аудиторлық есептерді талдау және сертификаттау туралы шешімдерді қабылдау	Аудит өткізу және аудит жөніндегі топты басқару
Бизнес-менеджмент тәжірибесін білу			X (А.2.1 қарау)
Аудит принциптерін, тәжірибесін және әдістерін білу		X (А.3.1)	X (А.2.2 қарау)
Нақты стандарттарды/менеджмент жүйесіне арналған нормативтік құжаттарды білу	X (А.4.1)	X (А.3.2)	X (А.2.3 қарау)
Сертификаттау жөніндегі орган процестерін білу	X (А.4.2)	X (А.3.3)	X (А.2.4)
Тапсырыс берушінің қолданылу саласын білу	X (А.4.3)	X (А.3.4)	X (А.2.5)
Тапсырыс берушінің өнімдері, процестерін және ұйымдарын білу	X (А.4.4)		X (А.2.6)
Тапсырыс беруші ұйымның барлық деңгейлеріне жауап беретін тілдік дағдыларды білу			X (А.2.7)
Жазбаларды жүргізу және есептер құру дағдылары			X (А.2.8)
Материалды бере білу			X (А.2.9)
Сұхбат алу дағдылары			X (А.2.1.0 қарау)
Аудиторлық қызметті басқару дағдылары			X (А.2.1.1)
Ескертпе — Қауіп-қатер және күрделілік осы қызметтерді орындауға қажетті арнайы білім деңгейін анықтауға әсер ететін басқа факторлар болып табылады.			

## **А.2 Менеджмент жүйесі аудиторларына арналған білікті талаптар**

### **А.2.1 Бизнес-менеджментінің практикасын білу**

Жалпы ұйымдастыру типтерін, өлшемін, басқаруды, құрылымын және өндірістік практиканы, ақпарат және деректер жүйелерін, құжатталған жүйелерді және ақпараттық технологияны білу.

### **А.2.2 Аудит принциптерін, практикасын және әдістерін білу**

Сертификаттау аудитін өткізу және ішкі аудит процесінде бағалау үшін жеткілікті осы стандартта анықталған сияқты менеджмент жүйесі аудитін өткізу әдістері мен практикалық жалпы принциптерін білу.

### **А.2.3 Менеджмент жүйесі туралы нақты стандарттар/нормативтік құжаттарды білу**

Орындау нәтижелігін және талаптарға сәйкестігін анықтау үшін жеткілікті сертификаттау үшін белгіленген менеджмент жүйелері туралы стандарттарды немесе басқа да нормативтік құжаттарды білу.

### **А.2.4 Сертификаттау органы процестерін білу**

Сертификаттау органының процестеріне және өткізу тәртібіне сәйкестігі үшін жеткілікті сертификаттау органы процестерін білу

### **А.2.5 Тапсырыс беруші қызмет аясын білу**

Стандарт немесе менеджмент жүйелерінің басқа нормативтік құжат контексінде қызмет аясының күтілетін нәтижелерін түсіндіру үшін жеткілікті тапсырыс берушінің қызмет аясы үшін сипатты терминологияны, практиканы және процестерді білу.

Ескертпе – Қызмет аясы ретінде экономикалық қызметтер саналады (мысалы, әуе-ғарыш, химиялық, қаржы қызметтері).

### **А.2.6 Тапсырыс беруші ұйымының өнімін, процестерін білу**

Ұйым қалай жұмыс істеуді және ұйым қалай стандарт немесе менеджмент жүйелерінің басқа нормативтік құжаттар талаптарын қолдана алады деген сияқты мәселені түсіндіруге жеткілікті тапсырыс берушінің өнім немесе процестері типтеріне қатысты білу.

### **А.2.7 Тапсырыс беруші ұйымының барлық деңгейлеріне жауап беретін тілдік машықтар**

Тиісті терминдерді, сөйлемдер мен сөздерді қолдану арқылы ұйымның кез келген деңгейінде қызметкерлермен байланысты нәтижелі ұстау қабілеттілігі

### **А.2.8 Жазбаларды жүргізу және есептерді құрастыру машықтар**

Аудит берген ескерту мен қорытынды туралы тіркеу, белгі жасау және нәтижелі жеткізу үшін айтарлықтай жылдамдықпен, дәлдікпен және түсіну арқылы жазу және оқу қабілеттілігі.

### **А.2.9 Материал бере білу**

Аудит берген ескерту мен қорытындыны қызметкерлерге көрсету қабілеттілігі. Басшы үшін қоғамдық форумда көрсететін командалар (мысалы, қорытынды отырысы) аудиторияға сәйкес келетін аудит ескертулері, қорытындысы мен ұсыныстары.

### **А.2.10 Сұхбат беру машықтары**

Жауапты түсіну және бағалау үшін мұқият тыңдап және уақытын шектемей, құрастырылған сұрақтарды қою арқылы тиісті ақпаратты алу үшін сұхбат өткізу қабілеттілігі.

### **А.2.11 Аудиторлық қызметпен басқару машықтары**

Келісілген кезең шегінде мақсаттарға жету үшін аудит өткізу және басқару қабілеттілігі. Басшы нәтижелі ақпаратпен алмасу үшін жиналыс өткізуге және қажетті болса, тапсырма және қайта тапсырма беруге қабілетті болуға тиіс.

**А.3 Аудиторлық есептерді талдайтын және сертификаттау туралы шешімдерді қабылдайтын қызметкерге арналған құзыреттілік талаптар**

Осы қызметтің қызметтері бір немесе бірнеше қызметкерлер орындай алады.

**А.3.1 Аудит принциптерін, практиканың және әдістерін білу**

Сертификаттау аудит туралы есепті түсіну үшін жеткілікті осы стандартта анықталған сияқты менеджмент жүйесі аудитін өткізу әдістері мен практиканың жалпы принциптерін білу

**А.3.2 Менеджмент жүйесі туралы нақты стандарттарды/нормативтік құжаттарды білу**

Сертификаттау аудит туралы есеп негізінде шешім қабылдау және сертификаттау үшін белгіленген менеджмент жүйесі туралы стандарттар немесе басқа да нормативтік құжаттарды білу.

**А.3.3 Сертификаттау органы процестерін білу**

Сертификаттау органының күтуі талдау үшін көрсетілген ақпарат негізінде орындалғанын анықтау үшін жеткілікті сертификаттау органының процестерін білу

**А.3.4 Тапсырыс берушінің қызмет аясын білу**

Стандарт немесе менеджмент жүйелерінің басқа нормативтік құжат контекстінде аудиторлық есептерді түсіндіру үшін жеткілікті тапсырыс берушінің қызмет аясы үшін сипатты терминологияны, практиканы және процестерді білу.

**А.4 Аудит бойынша топ мүшелерін таңдау, аудит бойынша топ мүшелерінің құзыреттілігін анықтау және аудит ұзақтығын анықтау үшін өтінімдерге талдау жасайтын қызметкерге арналған құзыреттілік талаптар**

Осы қызметтің қызметтері бір немесе бірнеше қызметкерлер орындай алады.

**А.4.1 Менеджмент жүйесі туралы нақты стандарттарды/нормативтік құжаттарды білу**

Сертификаттау үшін қажет етілетін менеджмент жүйелері бойынша қандай стандарт немесе басқа да нормативтік құжаттар қажет етілетінін білу

**А.4.2 Сертификаттау органы процестерін білу**

Аудит бойынша топ мүшелерінің құзыреттілігін тағайындау және аудит ұзақтығын нақты анықтау үшін жеткілікті сертификаттау органының процестерін білу

**А.4.3 Тапсырыс берушінің қызмет аясын білу**

Аудит бойынша топ мүшелерінің құзыреттілігін тағайындау және аудит ұзақтығын нақты анықтау үшін жеткілікті тапсырыс берушінің қызмет аясы үшін сипатты терминологияны, практиканы және процестерді білу.

**А.4.4 Тапсырыс беруші ұйымының өнімдерін, процестерін білу**

Аудит бойынша топ мүшелерінің құзыреттілігін тағайындау және аудит ұзақтығын нақты анықтау үшін жеткілікті тапсырыс берушінің өнімдері немесе процестері типтеріне жататындар қызметтерді білу.

**В қосымшасы**  
(ақпараттық)**Ықтимал бағалау әдістері****В.1 Жалпы ережелер**

Осы қосымшада сертифициаттау органдарына көмек ретінде бағалау әдістерінің мысалдары бар.

Мамандардың құзыреттілігін бағалау әдістерін бес негізгі санат бойынша топтастыруға болады: жазбаларды талдау, кері байланыс, әңгімелесу, байқау және емтихан. Әдістер өте ұсақ санаттарға бөлінеді. Төменде әр әдістің қысқаша сипаты мен білім мен дағдыны бағалау үшін олардың тиімділігі мен шектеулері келтірілген. Осы әдістердің кез келгені жеке құзыреттілікті растай алатындығы шамалы.

В.2-В.6 бөлімдерінде келтірілген әдістер білім мен дағды туралы ақпаратты алуға мүмкіндік береді. Егер 7.1.2 және 7.1.3 сипатталған құзыреттілігін анықтау процесі барысында алынған құзыреттілік критерийлерімен бірге қолдануға арналса, олар аса нәтижелі болып табылады.

С қосымшасында құзыреттілікті анықтау және бағалау үшін операциялар тізбегінің үлгілері келтірілген.

**В.2 Жазбаларды талдау**

Кейбір жазбалар, мысалы, жұмыс тәжірибесі, аудитке қатысу, құру және дайындау тәжірибесі көрсетілген түйіндеме сияқты, дағдылардың болуын көрсетеді.

Кейбір жазбалар, мысалы, аудиторлық есептер, жұмыс тәжірибесі туралы жазбалар, аудитке қатысу, құру және дайындау тәжірибесі туралы деректер ретінде, дағдылардың болуын көрсетеді.

Мұндай жазбалар таза түрде құзыреттіліктің жеткілікті айғағы бола алмайды.

Басқа жазбалар, мысалы аудит өткізген аудиторларды аттестаттау тексерісі туралы есеп ретінде, құзыреттіліктің тікелей айғағы болып табылады

**В.3 Кері байланыс**

Бұрынғы жұмыскерлерден алынған ақпарат білім мен дағдылардың болуын көрсетеді, алайда, кейде жұмыскерлер кері мәліметтерді арнайы жасыратындығын білу маңызды.

Жеке ұсыныстар білім мен дағдылардың болуы туралы куәландырады. Алайда, кері мәліметтерден тұратын ұсынысты кандидат көрсететіні күмәнді.

Әріптестерінен алынған ақпарат білім мен дағды туралы куәландырады. Алайда, Мұндай ақпараттың шынайылығы әріптестер арасындағы өзара қатынасқа байланысты.

Тапсырыс берушілерден алынған ақпарат білім мен дағдылардың болуы туралы куәландырады. Алайда, аудиторларға қатысты Мұндай ақпараттың шынайылығы аудит нәтижелеріне байланысты.

Таза түрде кері байланыс құзыреттіліктің қанағаттанарлық куәлігіне қызмет етпейді

**В.4 Әңгімелесу**

Әңгімелесу білім мен дағды туралы ақпарат алудың пайдалы құралы болады.

Жұмысқа алған кезде әңгімелесу түйіндемедегі мәліметтерді және білім мен дағдыға қатысты еңбек қызметі туралы жазбаларды нақтылауға көмектеседі.

Әңгімелесу, аттестаттау бөлігі ретінде, білім мен дағды туралы нақты ақпарат алуға көмектеседі.

Аудит нәтижелерін талдау үшін аудит жөніндегі топ мүшелері сауалдары аудиторлардың білімі мен дағдылары туралы пайдалы ақпарат алуға көмектеседі. Сауал аудитор сол немесе басқа шешімді қабылдағаны, аудиттің белгілі бағыттарын таңдағаны және т.б бойынша себептерді түсіну мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Осы әдіс байқаумен

өткізілген аудиттен кейін қолданылады және жазбаша аудиторлық есепті зерттеу кезінде кешірек қолданылады. Мұндай әдіс нақты техникалық салаға қатынасы бойынша құзыреттілігін анықтау үшін ерекше пайдалы болады.

Құзыреттіліктің тікелей айғағы тиісті жазбалар мен құзыреттіліктің нақты критерийлерін қолданумен жүйеленген сауал негізінде алынады.

Әңгімелесу және сауалдар тілдік дағдыларды, қарым-қатынас дағдыларын және тіл табысу дағдыларын бағалау үшін қолданылады.

### **В.5 Байқау**

Өзіне жүктелген жұмысты орындайтын адамды байқау қажетті нәтижеге жету үшін олардың білім мен дағдыларды қолдануын куәландыратындығы туралы құзыреттілікті тікелей айғақтауға қызмет етеді. Осы бағалау әдісі барлық атқарылымдық бөлімшелерге, әкімшілік және басқарушы қызметкерлерге, сондай-ақ аудиторлар мен сертификаттау туралы шешім қабылдауға жауапты тұлғаларға пайдалы. Аудит өткізетін аудиторды бақылауды орындауға байланысты шектеулердің бірі сол немесе басқа аудиттің күрделілік дәрежесі болып табылады.

Жұмысшыларды мерзімді байқау тұрақты құзыреттілікті растау үшін пайдалы.

### **В.6 Емтихандар**

Сенімді және тиісті үлгіде білім мен дағдының (әдістемеге байланысты) болуы құжатталған куәлігі жазбаша емтихандар болып табылады.

Ауызша емтихандар білімнің болуының сенімді айғағына қызмет етеді (емтихан алушының құзыреттілігіне байланысты) және дағды туралы шектеулі ұғым береді.

Тәжірибелік емтихандар емтихан алушылардың емтихан процесі мен құзыреттілігіне байланысты білім мен дағды туралы теңгерілген ұғым береді. Тәжірибелік емтихандарды өткізу әдісіне іскер ойындар, нақты үлгілерді зерттеу, күйзелу халін үлгілеу немесе жұмыс жағдайын жасау жатады

**С қосымшасы**  
*(ақпараттық)*

**Құзыреттілігін анықтау және қолдау операцияларының жүйелілік үлгісі**

Осы қосымшада келтірілген блок-сызба орындауға жататын нақты міндеттерді белгілеу, аталған нәтижеге жетуге қажетті нақты білім мен дағдыларды анықтау жолымен қызметкердің құзыреттілігін анықтау тәсілдерінің біріне жатады. Блок-сызбада В қосымшасында тізбектелген әдістер қолданылған.





**Д қосымшасы**  
(ақпараттық)**Персоналдың қажетті жеке басының сипаттамалары**

Кез келген менеджмент жүйесінің сертификаттау бойынша қызметіне қатысатын қызметкерлерге маңызды жеке басының сипаттамалары үлгілері мыналар болып табылады:

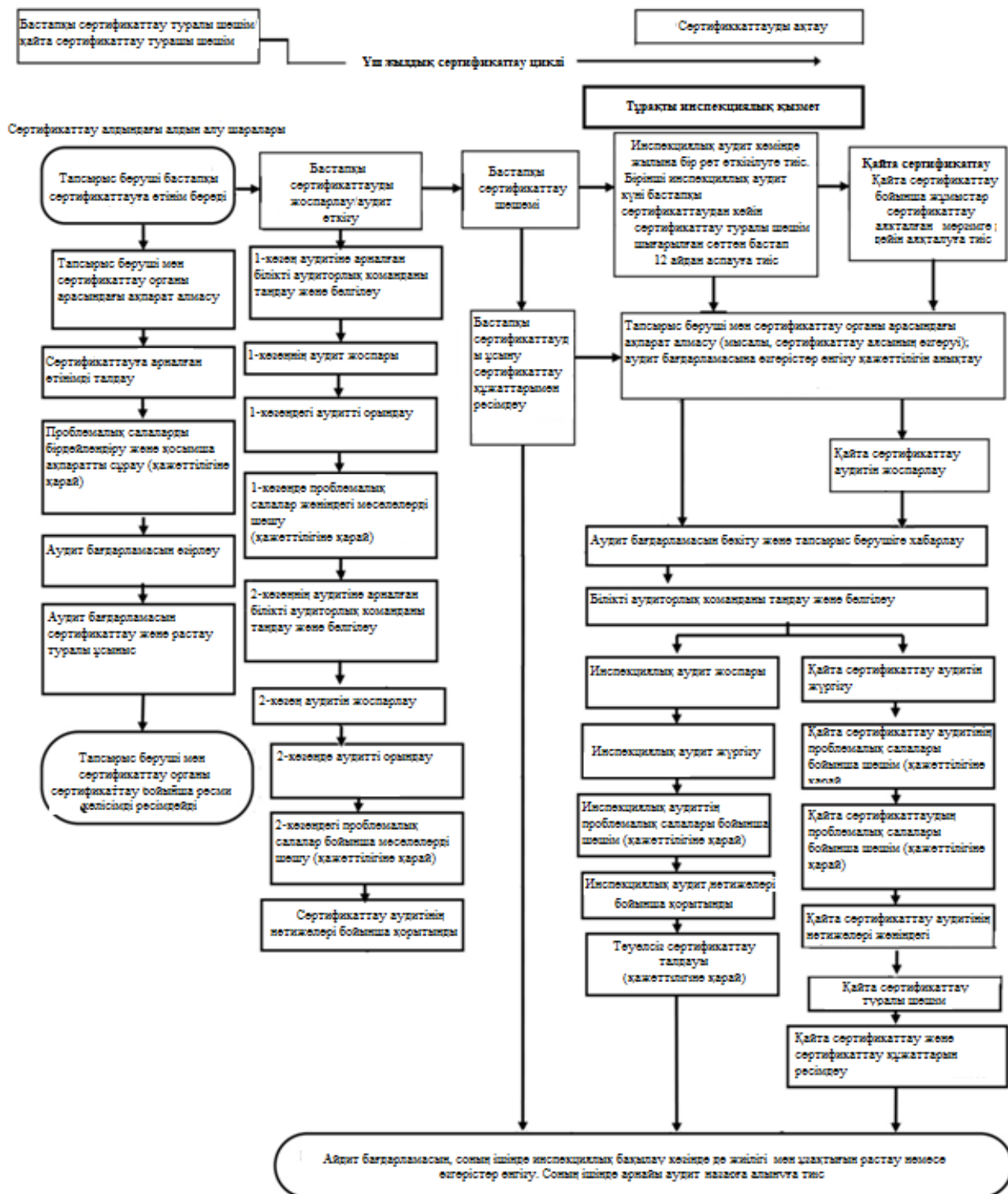
- a) адамгершілік, яғни, объективтілік, шыншылдық, шынайылық, адалдық және төзімділік;
- b) жаңа идеялармен ашықтығы, яғни балама идеяларды немесе көзқарастарды қарауға дайындығы;
- c) дипломатиялығы, яғни адамдарға қатысты әдептілік;
- d) ынтымақтасуға дайындығы, яғни басқа тұлғалармен өзара қатынасы;
- e) байқағыштығы, яғни айналасында не болып жатқандығын белсенді ұғыну;
- f) алғырлығы, яғни туындайтын оқиғаларды түйсікті сезіну және түсіну;
- g) икемділігі, яғни әр алуан оқиғаларға бейімделуге қабілеттілігі;
- h) табандылығы, яғни мақсаттарға жетуде қажырлығы мен мақсатқа талпынушылығы;
- i) батылдығы, яғни логикалық ойлау және талдау негізінде уақтылы тұжырымдар жасауға қабілеттігі;
- j) өзіне сенімділігі, яғни, өздігінен жұмыс істеуге қабілеттігі;
- к) кәсіби шеберлігі, яғни жұмыс орнында кішіпейіл, жауапты және іскер мінез-кұлықты көрсету;
  - l) адамгершілік қатынаста ымырасыздығы және батылдығы, яғни мұндай іс-әрекет әрқашан әйгілі болмағанда және кейде келіспеушілікке немесе қарсы тұруға әкелген жағдайда да, жауапты және әдепті әрекет етуге дайындығы;
  - m) ұйымшылдығы, яғни, өз уақытын нәтижелі басқара білуді көрсету, міндеттердің кезегін белгілеу, өз қызметі мен өндірушілігін жоспарлау.

Жеке басының сипаттамаларын анықтау таза ахуалдық болып табылады және кемшіліктер нақты жағдайларда ғана көрінеді. Сертификаттау жөніндегі орган сертификаттау бойынша қызметке теріс әсер ететін кез келген табылған кемшіліктерге қатысты тиісті іс-әрекеттерді қабылдауға тиіс.

**Е қосымшасы**  
*(ақпараттық)*

**Аудит жүргізу және сертификаттау процесі**

Е.1 суретінде процестің типтік блок-сызбасы келтірілген. Басқа да тексеру қызметі өткізіледі, мысалы, қркаттарды талдау және арнайы аудиттер. Аудит циклі мен сертификаттау циклі арасындағы айырмашылық 9.1.1.2 және 9.3.2.2 түсіндірілген. .



**Е.1 суреті – Аудит өткізу және сертификаттау процесінің типтік блок-сызбасы**

**Д. А қосымшасы**  
(анықтамалық)

**Ұлттық стандарттардың сілтемелік халықаралық стандарттарға сәйкестігі туралы мәліметтер**

Д.А. кестесі – Ұлттық стандарттардың сілтемелік халықаралық стандарттарға сәйкестігі туралы мәліметтер

Сілтемелік халықаралық стандарттың белгіленуі және атауы	Сәйкестік дәрежесі	Ұлттық стандарттың белгіленуі және атауы
ISO 9000 Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер жәнecөздік	IDT	ҚР СТ ИСО 9000-2007 Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер жәнecөздік
ISO/IEC 17000 Сәйкестігін бағалау. Сөздік және жалпы принциптер	IDT	ҚР СТ ИСО/МЭК 17000-2009 Сәйкестігін бағалау. Сөздік және жалпы принциптер

## Библиография

- [1] ISO 9001, Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар
- [2] ISO 10002, Сапа менеджменті. Тұтынушылардың қанағаттанушылығы. Ұйымдардағы талаптармен жұмыс істеу жөніндегі нұсқау
- [3] ISO 14001, Экология менеджменті жүйесі. Қолданылу жөніндегі талаптар мен нұсқаулар.
- [4] ISO/IEC TS 17021-2, Сәйкестігін бағалау. Экологиялық менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін органдарға қойылатын талаптар. 2-бөлім. Менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін қызметкер құзыреттілігіне қойылатын талаптар.
- [5] ISO/IEC TS 17021-3, Сәйкестігін бағалау. Экологиялық менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін органдарға қойылатын талаптар. 3-бөлім. Сапа менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін қызметкер құзыреттілігіне қойылатын талаптар.
- [6] ISO/IEC TS 17021-4, Сәйкестігін бағалау. Экологиялық менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін органдарға қойылатын талаптар. 4-бөлім. Оқиға тұрақтылығы менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін қызметкер құзыреттілігіне қойылатын талаптар.
- [7] ISO/IEC TS 17021-5, Сәйкестігін бағалау. Экологиялық менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін органдарға қойылатын талаптар. 5-бөлім. Активтер менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін қызметкер құзыреттілігіне қойылатын талаптар.
- [8] ISO/IEC TS 17021-6, Сәйкестігін бағалау. Экологиялық менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін органдарға қойылатын талаптар. 6-бөлім. Бизнес үздіксіздігі менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін қызметкер құзыреттілігіне қойылатын талаптар.
- [9] ISO/IEC TS 17021-7, Сәйкестігін бағалау. Экологиялық менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін органдарға қойылатын талаптар. 7-бөлім. Жол қозғалысы қауіпсіздігі менеджмент жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін қызметкер құзыреттілігіне қойылатын талаптар.
- [10] ISO/IEC TS 17023, Сәйкестігін бағалау. Менеджмент жүйелерін сертификаттау аудиттерінің ұзақтығын анықтау бойынша басшылық нұсқауы.
- [11] ISO/IEC 17030, Сәйкестікті бағалау. Үшінші тараптың сәйкестік белгісіне қойылатын жалпы талаптар
- [12] ISO 19011:2011, Менеджменті жүйесі аудиті бойынша басшылық нұсқауы
- [13] ISO 20121, Тұрақты дамыту менеджмент жүйесі. Оқиға тұрақтылығы менеджменті бойынша талаптармен практикалық нұсқау.
- [14] ISO/TS 22003, Тамақ өнімдері қауіпсіздігі менеджменті жүйесі. Тамақ өнімдері қауіпсіздігі менеджменті жүйелеріне аудит және сертификаттау өткізетін органдарға қойылатын талаптар
- [15] ISO 22301, Әлеуметтік қауіпсіздігі. Бизнес үздіксіздігінің менеджмент жүйелері. Талаптар
- [16] ISO/IEC 27006, Ақпараттық технологиялар. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету әдістері. Ақпараттық қауіпсіздік менеджменті жүйесі аудиті мен сертификаттауды өткізетін органдарға қойылатын талаптар
- [17] ISO 31000, Қауіп-қатер менеджменті. Принциптері мен басшылық нұсқауы.
- [18] IEC 31010, Қауіп-қатер менеджменті. Қауіп-қатерді бағалау әдістері.
- [19] ISO 39001, Жол қозғалысы қауіпсіздігі менеджмент жүйесі. Пайдалану бойынша талаптар мен нұсқау.

[20] ISO 50003, Энергетикалық менеджмент жүйесі. Энергетикалық менеджмент жүйесі аудиті мен сертификаттауды өткізетін органдарға қойылатын талаптар

[21] ISO 55001 Активтерді басқару. Менеджмент жүйелері. Талаптар.

---

ӘОЖ 001.4; 658.565.014; 006.354

МСЖ 03.120.20

**Түйін сөздер:** менеджмент жүйесі, аудит, сертификаттау жөніндегі орган, сертификаттау, қайта сертификаттау, инспекциялық бақылау, бейтараптылық, құпиялылық, құзыреттілік, қызметкер, техникалық сарапшылар, арнайы аудиттер, инспекциялық аудиттер, аудит жоспары, қауіп-қатер

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

---

Оценка соответствия

ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И  
СЕРТИФИКАЦИЮ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

Часть 1

Требования

СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of  
management systems —Part 1: Requirements  
(ISO/IEC 17021-1:2015, IDT)*

Издание официальное

Комитет технического регулирования и метрологии  
Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан  
(Госстандарт)

Астана

## Предисловие

**1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** республиканским государственным предприятием «Казахстанский институт стандартизации и сертификации» (РГП «КазИнСт») на основе собственного аутентичного перевода международного стандарта, указанного в разделе 3

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24.11.2015 г. №236-од

**3** Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO/IEC 17021-1:2015 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems —Part 1: Requirements (Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования)

Международный стандарт ISO/IEC 17021-1 был подготовлен Комитетом ISO по Оценке Соответствия (КАСКО).

Настоящее первое издание отменяет и заменяет ISO/IEC 17021:2011, которое было технически пересмотрено.

Международный стандарт, на основе которого разработан национальный стандарт и на которые даются ссылки, имеются в Едином государственном фонде нормативных технических документов.

Перевод с английского языка (en).

В разделе «Нормативные ссылки» и в тексте стандарта ссылки на международные стандарты актуализированы.

Сведения о соответствии национальных стандартов ссылочным международным стандартам приведены в дополнительном приложении Д.А.

Степень соответствия - идентичная (IDT)

**4 СРОК ПЕРВОЙ ПРОВЕРКИ  
ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ**

**2020 год  
5 лет**

**5 ВВЕДЕН ВЗАМЕН** СТ РК ISO/IEC 17021-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента»

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Нормативные документы по стандартизации», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты»*

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан.



## Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины и определения	1
4	Принципы	3
4.1	Общие положения	3
4.2	Беспристрастность	4
4.3	Компетентность	5
4.4	Ответственность	5
4.5	Открытость	5
4.6	Конфиденциальность	5
4.7	Реагирование на жалобы	5
4.8	Основанный на риске подход	6
5	Общие требования	6
5.1	Особенности, связанные с законодательством и соглашениями	6
5.1.1	Юридическая ответственность	6
5.1.2	Соглашение о проведении работ по сертификации	6
5.1.3	Ответственность за решения по сертификации	6
5.2	Управление беспристрастностью	7
5.3	Материальная ответственность и финансирование	9
6	Требование к структуре	9
6.1	Организационная структура и высшее руководство	9
6.2	Оперативное управление	10
7	Требования к ресурсам	10
7.1	Компетентность руководства и персонала	10
7.1.1	Основные положения	10
7.1.2	Определение критериев компетентности	10
7.1.3	Процессы оценивания	10
7.1.4	Другие положения	11
7.2	Персонал, участвующий в деятельности по сертификации	11
7.3	Привлечение внешних аудиторов и технических экспертов	12
7.4	Записи о персонале	12
7.5	Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)	13
8	Требования к информации	13
8.1	Общедоступная информация	13
8.2	Документы по сертификации	14
8.3	Ссылка на сертификацию и использование знаков сертификации	15
8.4	Конфиденциальность	16
8.5	Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками	17
8.5.1	Информация о деятельности по сертификации и требованиях	17
8.5.2	Уведомление об изменениях, вносимых органом по сертификации	17
8.5.3	Уведомление об изменениях вносимых со стороны заказчика	17
9	Требования к процессу	18
9.1	Предварительные меры по сертификации	18
9.1.1	Подача заявки	18
9.1.2	Анализ заявки	18

## СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015

9.1.3	Программа аудита	18
9.1.4	Определение продолжительности аудита	19
9.1.5	Аудит на различных производственных площадках	20
9.1.6	Различные стандарты системы менеджмента	20
9.2	Планирование аудита	21
9.2.1	Определение целей, области применения и критериев аудита	21
9.2.2	Выбор членов команды по аудиту и распределение заданий	21
9.2.3	План аудита	23
9.3	Первичная сертификация	24
9.3.1	Первичный сертификационный аудит	24
9.4	Проведение аудитов	25
9.4.1	Общие положения	25
9.4.2	Проведение вступительного совещания	26
9.4.3	Обмен информацией в ходе аудита	26
9.4.4	Сбор и проверка информации	27
9.4.5	Идентификация и регистрация наблюдений аудита	27
9.4.6	Подготовка заключений по аудиту	27
9.4.7	Проведение заключительного совещания	28
9.4.8	Аудиторский отчет	28
9.4.9	Анализ причин несоответствия	29
9.4.10	Результативность корректировок и корректирующих действий	29
9.5	Решение по сертификации	30
9.5.1	Общие положения	30
9.5.2	Действия, предшествующие принятию решения	30
9.5.3	Информация, предоставляемая для первоначальной сертификации	30
9.5.4	Информация, принимаемая во внимание при ресертификации	31
9.6	Поддержание сертификации	31
9.6.1	Общие положения	31
9.6.2	Инспекционная деятельность	32
9.6.3	Ресертификация	32
9.6.4	Специальный аудит	33
9.6.5	Приостановление, отмена действия сертификата или сокращение области сертификации	34
9.7	Апелляции	34
9.8	Жалобы	35
9.9	Записи о заказчиках	36
10	Требования к системам менеджмента для органов по сертификации	37
10.1	Варианты	37
10.2	Вариант А: Общие требования к системе менеджмента	37
10.2.1	Общие положения	37
10.2.2	Руководство по системе менеджмента	37
10.2.3	Управление документами	37
10.2.4	Управление записями	38
10.2.5	Анализ со стороны руководства	38
10.2.6	Внутренние аудиты	38
10.2.7	Корректирующие действия	39
10.3	Вариант В: Требования к системам менеджмента в соответствии с ISO 9001	39

10.3.1	Общие положения	39
10.3.2	Область применения	39
10.3.3	Ориентация на потребителя	39
10.3.4	Анализ со стороны руководства	39
Приложение А (обязательное)	Необходимые знания и навыки персонала	41
Приложение В (информационное)	Возможные методы оценивания	44
Приложение С (информационное)	Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности	46
Приложение D (информационное)	Желательные личностные характеристики персонала	48
Приложение E (информационное)	Процесс проведения аудита и сертификации	49
Приложение Д.А (информационное)	Сведения о соответствии национальных стандартов ссылочным международным стандартам	50
	Библиография	51

## Введение

ISO (Международная организация по стандартизации) и IEC (Международная электротехническая комиссия) международные специализированные организации по стандартизации. Национальные органы, являющиеся членами ISO или IEC, участвуют в разработке международных стандартов через технические комитеты, созданные соответствующей организацией для работы в конкретных областях технической деятельности. Технические комитеты ISO и IEC сотрудничают в областях, представляющих взаимный интерес. В работе, также принимают участие другие правительственные и неправительственные международные организации, взаимодействующие с ISO и IEC. В области оценки соответствия ответственность за разработку международных стандартов и руководящих указаний несет Комитет ISO по оценке соответствия (ISO/CASCO).

Процедуры, используемые для разработки настоящего документа и те, которые предназначены для дальнейшего его поддержания, описаны в Директивах ISO/IEC, Часть 1. В особенности следует отметить необходимые различные критерии одобрения различных типов документов. Настоящий документ был составлен в соответствии с Директивами ISO/IEC, Часть 2 (см. [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Необходимо обратить внимание на то, что некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственность по выявлению каких-либо патентных прав. Детали настоящих патентных прав, определенные в течение разработки настоящего документа, содержатся во Введении и/или в перечне патентных деклараций ISO (см. [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Любое торговое название, используемое в настоящем документе является информационным, предоставленным для удобства пользователя и не составляет какое-либо дополнение.

Для разъяснения значения терминов ISO, особых терминов и выражений относящихся к оценке соответствия, информации о соблюдении ISO принципов ВТО в вопросах Технических Барьеров в торговле, см. URL: Foreword - Supplementary information

ISO/IEC 17021-1 был подготовлен *Комитетом ISO по Оценке соответствия (CASCO)*. Настоящий стандарт был направлен национальным органам ISO и IEC для голосования и был одобрен обеими организациями.

Настоящее первое издание ISO/IEC 17021-1 отменяет и заменяет ISO/IEC 17021:2011, которое было технически пересмотрено.

ISO/IEC 17021 состоит из следующих частей под общим названием *Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента*:

- *Часть 1: Требования.*
- *Часть 2: Требования компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем экологического менеджмента [Техническая Спецификация]*
- *Часть 3: Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества [Техническая Спецификация]*
- *Часть 4: Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента устойчивости событий [Техническая Спецификация]*
- *Часть 5: Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента активов [Техническая Спецификация]*
- *Часть 6: Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента непрерывности бизнеса [Техническая Спецификация]*

- *Часть 7: Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента безопасности дорожного движения* [Техническая Спецификация].

Сертификация систем менеджмента, таких как система экологического менеджмента, качества или система управления информационной безопасностью организации, является одним из средств предоставления гарантий того, что организация внедрила систему для управления соответствующими аспектами ее деятельности, продукции и услуг, в соответствии с политикой организации и требованиями соответствующего международного стандарта на системы менеджмента.

Эта часть ISO / IEC 17021 определяет требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Это дает общие требования для органов, осуществляющих аудит и сертификацию в области качества, охраны окружающей среды и других типов систем управления. Такие органы называются органы по сертификации. Соблюдение этих требований должно обеспечить, чтобы органы по сертификации проводили сертификацию систем менеджмента в компетентной, последовательной и беспристрастной манере, таким образом, содействуя признанию таких органов и принятию их сертификации на национальном и международном уровне. Эта часть ISO / IEC 17021 служит основой для содействия признанию сертификации систем менеджмента в интересах международной торговли.

Сертификация системы менеджмента обеспечивает независимое доказательство того, что система менеджмента организации:

- а) соответствует установленным требованиям;
- б) способствует последовательной реализации принятой политики и целей;
- в) эффективно внедрена.

Таким образом, оценка соответствия в форме сертификации системы менеджмента добавляет ценность для организации, ее клиентов и заинтересованных сторон.

Раздел 4 настоящего стандарта описывает принципы, которые лежат в основе достоверной сертификации. Эти принципы помогают понять сущность сертификации и являются необходимым вступлением к разделам 5-10. Эти принципы лежат в основе всех требований настоящего стандарта, но сами по себе не являются объектами аудита. В разделе 10 представлены два альтернативных пути поддержания и демонстрации последовательного выполнения требований настоящего стандарта посредством создания системы менеджмента в органе по сертификации.

Действиями по сертификации являются индивидуальные действия, которые формируют весь процесс сертификации – от обзора применения до истечения сертификата. Приложение Е содержит наглядную блок-схему того, как подобные действия взаимодействуют между собой.

Деятельность по сертификации включает в себя аудит системы менеджмента организации. Формой подтверждения соответствия системы менеджмента организации, конкретному стандарту на систему менеджмента или другим нормативным требованиям обычно является сертификационный документ или сертификат.

Настоящая часть ISO/IEC 17021 применяется при аудиторской проверке и сертификации любого типа системы управления (менеджмента). Нельзя не отметить, что требования, которые относятся к аудиторской компетенции, могут сопровождаться дополнительными критериями, чтобы выполнить ожидания заинтересованных сторон.

В настоящей части стандарта ISO/IEC 17021 используются следующие вербальные формы:

- «должен» («shall») означает требование;
- «желательно» («should») означает рекомендации;
- «можно» («may») означает разрешение;

## **СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015**

- «может» («can») означает возможность или способность.

Остальные детали содержатся в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

---

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

---

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

---

Дата введения 2016-07-01

**1 Область применения**

Настоящая часть ISO/IEC 17021 устанавливает принципы и требования к компетентности, последовательности и беспристрастности органов, проводящих аудит и сертификацию систем менеджмента всех видов.

Органы по сертификации, осуществляющие свою деятельность в соответствии с требованиями настоящей части стандарта ISO/IEC 17021, не обязаны заниматься сертификацией систем менеджмента всех видов.

Сертификация систем менеджмента (далее — сертификация) — это деятельность по оценке осуществляемая третьей стороной (см. ISO/IEC 17000:2004, 5.5). Органы, осуществляющие такую деятельность, являются органами по оценке соответствия третьей стороной (далее — орган/органы по сертификации).

Примечание 1 — Например, система менеджмента включает в себя систему менеджмента экологической безопасности, систему менеджмента качества и систему менеджмента информационной безопасности.

Примечание 2 — В настоящей части ISO/IEC 17021 сертификация систем менеджмента называется «сертификация», а органы по оценке соответствия «органы по сертификации».

Примечание 3 — Орган по сертификации может быть как негосударственным, так и государственным (с полномочиями регулирующего органа или без таковых).

Примечание 4 — Настоящий стандарт может использоваться в качестве документа, содержащего критерии для аккредитации, взаимной оценки или других процессов аудита.

**2 Нормативные ссылки**

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные нормативные документы. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного документа, для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного документа (включая все его изменения):

ISO 9000 Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary (Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь)

ISO/IEC 17000 Conformity assessment – Vocabulary and general Principles (Оценка соответствия. Словарь и общие принципы).

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте используются термины и определения по ISO 9000, ISO/IEC 17000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 Сертифицированный заказчик (certified client):** Организация, имеющая сертифицированную систему менеджмента.

**3.2 Беспристрастность (impartiality):** Фактическое и предполагаемое наличие объективности.

Примечание 1 — Объективность означает, что конфликты интересов отсутствуют или же они разрешаются так, что не оказывают негативного влияния на последующую деятельность органа по сертификации.

Примечание 2 — Другими терминами, которые характеризуют термин «беспристрастности» являются: объективность, независимость, свобода от конфликта интересов, свобода от предвзятости, отсутствие предубеждений, нейтралитет, справедливость, восприимчивость, равное отношение, отстраненность, уравновешенность.

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

**Пример 1 Подготовка или выпуск руководств или процедур.**

**Пример 2 Предоставление конкретных советов, инструкций или готовых решений, связанных с разработкой и внедрением системы менеджмента.**

Примечание 1 — Проведение обучения и участие в качестве обучающего не рассматривается как консультирование, если курс обучения, хотя и относится к системам менеджмента или проведению аудита, но ограничивается предоставлением информации общего характера, находящейся в открытом доступе, т.е. обучающий не должен предоставлять компании конкретные решения.

Примечание 2 — Предоставление информации находящейся в открытом доступе, но не конкретных решений для улучшения процессов или систем, не рассматривается в качестве консультации. Подобная информация может включать в себя:

- объяснение значений и намерений критериев сертификации;
- нахождение возможностей улучшения;
- объяснение тесно связанных теорий, методик, техник или инструментов;
- распространение не конфиденциальной информации, которая связана с применением лучших практик;
- другие аспекты менеджмента, которые не были включены в аудиторскую проверку системы менеджмента.

**3.4 Сертификационный аудит, третьей стороной (third-party certification audit):** Аудит, проводимый организацией, независимой от заказчика и пользователя, с целью сертификации системы менеджмента заказчика.

Примечание 1 — В приведенных ниже определениях для обозначения сертификационного аудита проводимого третьей стороной используется термин «аудит».

Примечание 2 — Сертификационные аудиты, проводимые третьей стороной, включают первичный, инспекционный, ресертификационный аудиты, а также могут включать специальные аудиты.

Примечание 3 — Сертификационные аудиты, проводимые третьей стороной, как правило, осуществляются командой аудиторских органов, которые проводят сертификацию систем менеджмента на соответствие требованиям стандартов.

Примечание 4 — Совместный аудит подразумевает аудит одного заказчика двумя или более проверяющими организациями.

Примечание 5 — Комбинированный аудит подразумевает аудит заказчика на соответствие требованиям двух или более стандартов на системы менеджмента одновременно.

Примечание 6 — Интегрированный аудит подразумевает внедрение заказчиком требований двух или более стандартов на системы менеджмента в единую систему менеджмента, а аудит проводится на соответствие нескольким стандартам.

**3.5 Заказчик (client):** Организация, система менеджмента которой, проверяется с целью сертификации.

**3.6 Аудитор (auditor):** Лицо, проводящее аудит.

**3.7 Компетентность (competence):** Способность применять знания и навыки для достижения предполагаемых результатов.



**3.8 Сопровождающий (guide):** Лицо, назначенное заказчиком для содействия аудиторской команде.

**3.9 Наблюдатель (observer):** Лицо, сопровождающее команду аудиторов, но не участвующее в аудите.

**3.10 Техническая область (technical area):** Область, характеризующаяся общностью процессов, относящихся к конкретному типу системы менеджмента.

Примечание 1— См. Примечание к 7.1.2.

**3.11 Несоответствие (nonconformity):** Невыполнение требования

**3.12 Значительное несоответствие: (major nonconformity):** Несоответствие (3.11), влияющее на способность системы менеджмента достигать желаемых результатов

Примечание 1 – Несоответствия могут быть классифицированы как значительные при следующих обстоятельствах:

- если существуют значительные сомнения, что результативность контроля процессов имеет место, или, что товары или услуги будут удовлетворять определённым требованиям;

- количество незначительных несоответствий, которые связаны с одинаковыми требованиями или вопросами, может указать на систематическую ошибку. Таким образом, это формирует значительное несоответствие.

**3.13 Незначительное несоответствие (minor nonconformity):** Несоответствие (3.11), не влияющее на способность системы менеджмента достигать желаемых результатов.

**3.14 Технический эксперт (technical expert):** Специалист, который предоставляет конкретные знания или профессиональную компетенцию членам аудиторской проверки.

Примечание 1 — Конкретные знания или профессиональная компетенция подразумевает отношение к организации, процессу или деятельности, которые должны пройти аудиторскую проверку.

**3.15 Схема сертификации (certification scheme):** Система оценки соответствия, которая имеет отношение к системам менеджмента, к которым применяются конкретные требования, правила и процедуры.

**3.16 Время аудиторской проверки (audit time):** Время, необходимое для планирования и выполнения полной и результативной аудиторской проверки системы менеджмента организации заказчика.

**3.17 Длительность аудиторских проверок сертификации систем менеджмента (duration of management system certification audits):** Часть аудиторского времени (3.16), потраченная на проведение аудиторской проверки со вступительного до заключительного совещаний включительно.

Примечание 1 — Обычно аудиторская проверка включает в себя:

- проведение вступительного совещания;
- обзор документов в течение аудиторской проверки;
- различные обсуждения в течение аудиторской проверки;
- назначение ролей и ответственностей сопровождающих и наблюдателей;
- сбор и проверка информации;
- обработка результатов аудиторской проверки;
- подготовка заключения на основе аудиторской проверки;
- проведение заключительного совещания.

## 4 Принципы

### 4.1 Общие положения

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

**4.1.2** Главная 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 оценкой третьей стороной. К сторонам, заинтересованным в сертификации, в частности, относятся (но не ограничиваются):

- a) заказчики органов по сертификации ;
- b) потребители организаций, системы менеджмента которых сертифицированы;
- c) органы государственной власти;
- d) неправительственные организации;
- e) потребители и другие члены общества.

**4.1.3** К принципам, обеспечивающим доверие относятся:

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

Примечание — принципы сертификации изложены в разделе 4 настоящей части ISO/IEC 17021; соответствующие принципы, относящиеся к аудиторским проверкам, можно найти в ISO 19011:2011 (раздел 4).

### 4.2 Беспристрастность

**4.2.1** Чтобы проводить сертификацию, заслуживающую доверие, орган по сертификации должен быть беспристрастным и восприниматься должен как таковой.

**4.2.2** Признанно, что источником дохода органа по сертификации является его заказчик, который платит за сертификацию, и что при этом существует потенциальная угроза беспристрастности.

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

**4.2.4** Угрозами нарушения беспристрастности могут быть:

a) Собственная выгода: угроза возникает в случае, когда человек или орган действуют в личных интересах. В случае сертификации угрозой беспристрастности является финансовый интерес.

b) Анализ собственной деятельности (самоанализ): угроза возникает при анализе собственной работы человеком или органом. Аудит систем менеджмента заказчика,

которому орган по сертификации предоставлял консультационные услуги, может стать такой угрозой, вытекающей из самоанализа.

с) Близкие отношения (или доверительность): угроза может возникнуть в случае, если человек или орган находятся в очень близких отношениях или слишком доверяет другому лицу вместо поиска свидетельств аудита.

d) Запугивание: угроза возникает, когда у человека или органа возникает ощущение, что им открыто или скрытым образом угрожают, например, увольнением или жалобой в надзорную инстанцию.

### **4.3 Компетентность**

**4.3.1** Компетентность персонала, поддерживаемая системой менеджмента органа по сертификации, необходима для проведения сертификации, заслуживающей доверия.

**4.3.2** Компетентность должна поддерживаться системой менеджмента органа по сертификации.

**4.3.3** Для менеджмента органа по сертификации важно иметь внедренные процессы по установлению критериев компетентности для персонала, который осуществляет аудиторскую проверку и другую сертификационную деятельность.

### **4.4 Ответственность**

**4.4.1** Сертифицированный клиент, а не орган по сертификации, несет ответственность за достижение определенных результатов от внедрения стандарта системы менеджмента и соответствия требованиям сертификации.

**4.4.2** Орган по сертификации несет ответственность за оценку достаточности объективных свидетельств, являющихся основанием для принятия решения по сертификации. На основании заключения по результатам аудита орган по сертификации выносит решение: о выдаче сертификата при наличии достаточных свидетельств соответствия или невыдаче, если достаточные свидетельства отсутствуют.

Примечание — Любая аудиторская проверка основана на выборочной проверке системы менеджмента организации. Таким образом, невозможно гарантировать 100 % соответствие требованиям.

### **4.5 Открытость**

**4.5.1** Орган по сертификации должен обеспечивать открытый доступ или своевременно раскрывать соответствующую информацию о процессе проведения аудита и сертификации, а также о статусе сертификации (например, выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении действия сертификата, расширения, сокращения области действия или отмене действия сертификата). Открытость – это принцип доступности или раскрытия соответствующей информации.

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

### **4.6 Конфиденциальность**

Для получения преимущественного доступа к информации, необходимой органу по сертификации для адекватной оценки соответствия требованиям сертификации,

необходимо, чтобы орган по сертификации обеспечивал конфиденциальность любой частной информации о заказчике.

#### **4.7 Реагирование на жалобы**

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

Примечание — Надлежащий баланс между принципами открытости и конфиденциальности, включая реагирование на жалобы, необходим для демонстрации честности и надежности всем пользователям сертификации.

#### **4.8 Подход, основанный на рисках**

Органам по сертификации необходимо принимать во внимание риски, связанные с предоставлением компетентной, последовательной и беспристрастной сертификации. Риски могут включать, но не ограничиваться теми, которые связаны с:

- целями аудиторской проверки;
- выборкой, используемой в процессе аудиторской проверки;
- действительной и воспринимаемой беспристрастностью;
- законодательными, нормативными и обязательственными вопросами;
- организацией заказчика, которая проходит аудиторскую проверку, и ее рабочей средой;
- влиянием аудиторской проверки на заказчика и его деятельность;
- здоровьем и безопасностью аудиторской команды;
- восприятием заинтересованных сторон;
- вводящими в заблуждение заявлениями сертифицированного клиента;
- использованием знаков.

### **5 Общие требования**

#### **5.1 Особенности, связанные с законодательством и соглашениями**

##### **5.1.1 Юридическая ответственность**

Орган по сертификации должен быть юридическим лицом или обособленным подразделением юридического лица, чтобы нести юридическую ответственность за все свои действия в области сертификации. Государственный орган по сертификации считается юридическим лицом на основании его статуса, наделенного правительством.

##### **5.1.2 Соглашение на проведение работ по сертификации**

Орган по сертификации должен заключить имеющий юридическую силу соглашение с каждым заказчиком для обеспечения сертификационной деятельности согласно соответствующим требованиям настоящей части ISO/IEC 17021. Кроме этого, если у органа по сертификации есть несколько офисов или несколько производственных

площадок у заказчика, орган по сертификации должен обеспечить наличие имеющее юридическую силу соглашение, между офисом органа по сертификации, проводящим сертификацию и выдающим сертификат, и всеми производственными площадками, входящими в область сертификации.

Примечание – Соглашение может быть достигнуто путем несколько соглашений, которые ссылаются или иначе связаны одно с другим.

### **5.1.3 Ответственность за решения по сертификации**

Орган по сертификации должен нести ответственность и сохранять свои полномочия относительно принимаемых решений в области сертификации, включая выдачу, приостановление, подтверждение, обновление сертификата, расширение, сокращение области сертификации и отмену действия сертификата.

## **5.2 Управление беспристрастностью**

**5.2.1** Орган по сертификации должен нести ответственность за беспристрастность его деятельности по оценке соответствия и обязан не допускать коммерческого, финансового или иного давления, чтобы не скомпрометировать беспристрастность.

**5.2.2** Высшее руководство органа по сертификации должно принять на себя обязательства по обеспечению беспристрастности сертификации систем менеджмента. Орган по сертификации должен иметь политику о том, что он понимая важность соблюдения беспристрастности, он управляет конфликтами интересов и гарантирует свою объективность при осуществлении деятельности по сертификации систем менеджмента.

**5.2.3** Орган по сертификации должен идентифицировать, анализировать и документировать возможные конфликты интересов, возникающие при проведении сертификации, включая конфликты, вытекающие из его взаимоотношений. Наличие взаимоотношений не обязательно вовлекает орган по сертификации в конфликт интересов. Однако, если взаимоотношения создают угрозу для обеспечения беспристрастности, орган по сертификации должен документально оформить и суметь продемонстрировать то, как он устранил или минимизирует такие угрозы. Демонстрация должна охватывать все выявленные потенциальные источники конфликта интересов как в рамках органа по сертификации, так и в деятельности других лиц, органов или организаций. Если отношения подвергают недопустимому риску беспристрастность (например, находящаяся в полной собственности дочерняя компания сертификационного органа запрашивает сертификат у головного органа), то сертификат не должен быть выдан.

Высшее руководство должно изучить все имеющиеся риски для определения находятся ли они в зоне допустимого риска.

Процесс оценки риска должен включать в себя идентификацию и обсуждение с соответствующими заинтересованными сторонами привлекаемыми для консультирования по вопросам, оказывающим влияние на беспристрастность, включая открытость и общественное восприятие. Консультации с соответствующими заинтересованными сторонами должны быть сбалансированы без преобладания интересов.

Примечание 1 — Источники угроз беспристрастности органа по сертификации могут быть основаны: на собственности, управлении, менеджменте, рабочем персонале, распределении ресурсов, финансах, контрактах, обучении, маркетинге и оплате комиссионных сборов за продажу или других экономических мотивов для новых заказчиков и т.д.

Примечание 2 — В число заинтересованных сторон могут входить рабочий персонал и заказчики органа по сертификации, клиенты организаций, чьи системы менеджмента сертифицированы, представители торгово-индустриальных объединений, представители правительственных органов управления или других

## СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015

правительственных органов, или представители неправительственных организаций, включая потребительские организации.

Примечание 3 — Одним из способов выполнения требований настоящего раздела является задействование комитетов указанных выше заинтересованных сторон.

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

**5.2.5** Орган по сертификации, а также любая часть того же юридического лица, не должны предлагать или проводить консультации по системам менеджмента. Это также применимо к той части государственного органа, которая идентифицирована как орган по сертификации.

Примечание — Вышеуказанное не запрещает возможность обмена информацией (например, объяснения результатов или разъяснение требований) между сертификационным органом и заказчиками.

**5.2.6** Проведение внутренних аудиторских проверок сертификационным органом и любой частью того же юридического лица несет значительную угрозу беспристрастности. Орган по сертификации, а также любая часть того же юридического лица, не должны предлагать или проводить внутренние аудиты у сертифицированных им заказчиков. Орган по сертификации не должен сертифицировать систему менеджмента заказчика, где он проводил внутренние аудиты, в течение двух лет после завершения внутренних аудитов. Это также применимо к той части государственного органа, которая идентифицирована как орган по сертификации.

Примечание — См. примечание к 5.2.3.

**5.2.7** Орган по сертификации не должен сертифицировать систему менеджмента заказчика, в отношении которого предоставлялось консультирование или проводились внутренние аудиты, если взаимоотношения между ними несет значительную угрозу беспристрастности органа по сертификации. Одним из допустимых способов смягчения этой угрозы считается, истечение минимум двух лет с момента окончания консультирования.

Примечание 1 — См. примечание 1 к 5.2.3.

**5.2.8** Орган по сертификации не должен передавать право проведения аудитов организациям, консультировавшим по системам менеджмента, поскольку это представляет недопустимую угрозу беспристрастности органа по сертификации (см. 7.5). Это не распространяется на лиц, привлекаемых в качестве аудиторов по договору, о которых идет речь в 7.3.

**5.2.9** Деятельность органа по сертификации не должна представляться на рынке или предлагаться как связанная с деятельностью организации, занимающейся консультированием по системам менеджмента. Орган по сертификации должен предпринимать действия по исправлению неуместных заявлений любой организации, предлагающей консультации и заявляющей или подразумевающей, что сертификация будет более простой, легкой, быстрой или более дешевой при привлечении данного органа по сертификации. Орган по сертификации не должен заявлять или подразумевать, что сертификация будет более простой, легкой, быстрой или менее дорогостоящей при привлечении определенной консалтинговой организации.

**5.2.10** Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, работники, оказывавшие консультационные услуги по системам менеджмента, включая действовавших в пределах управленческих полномочий, не должны привлекаться органом по оценке соответствия к

участию в аудите или другой деятельности по сертификации конкретного заказчика в течение двух лет после завершения консультирования данного заказчика.

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

**5.2.12** Весь персонал органа по сертификации, как внутренний, так и внешний, или комитеты, которые могут повлиять на деятельность по сертификации, должны действовать беспристрастно и не должны допускать коммерческое, финансовое или другое давление, компрометирующее их беспристрастность.

**5.2.13** Органы по сертификации должны требовать от персонала, как внутреннего, так и внешнего, представления информации о ситуациях, о которых работники осведомлены, которые могут вовлечь их или орган по сертификации в конфликт интересов. Органы по сертификации должны использовать данную информацию в качестве исходных данных при определении угроз для обеспечения беспристрастности вследствие деятельности таких работников или организаций, принявших их на работу, и не должны привлекать такой персонал, как внутренний, так и внешний, пока работники не продемонстрируют отсутствие конфликта интересов.

### **5.3 Материальная ответственность и финансирование**

**5.3.1** Орган по сертификации должен быть способен продемонстрировать, что он оценивает риски, связанные с его деятельностью по сертификации, и что имеются надлежащие условия (например, страхование или наличие резервов) для выполнения обязательств, возникающих в ходе его работ по сертификации в каждой области деятельности и географических регионах, в которых он работает.

**5.3.2** Орган по сертификации должен оценивать свои финансовые возможности и источники дохода и демонстрировать комитету, что на начальном этапе и в дальнейшем коммерческое, финансовое или другое давление не поставит под угрозу его беспристрастность.

## **6 Требования к структуре**

### **6.1 Организационная структура и высшее руководство**

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

**6.1.2** Организационная структура органа по сертификации должна быть разработана таким образом, чтобы обеспечить беспристрастность его деятельности в области сертификации.

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

- a) разработку политики, относящейся к функционированию органа;
- b) надзор за внедрением политики и процедур;
- c) гарантия беспристрастности;
- d) надзор за финансами органа;
- e) разработку услуг и схем (программ) сертификации систем менеджмента;

- f) проведение аудитов и сертификации, а также реагирование на жалобы;
- g) принятие решений по сертификации;
- h) делегирование полномочий комитетам или лицам для осуществления, если требуется, определенных действий от своего имени;
- i) контрактные обязательства;
- j) обеспечение необходимыми ресурсами для осуществления деятельности по сертификации.

**6.1.4** Орган по сертификации должен иметь надлежаще оформленные правила по назначению, определению полномочий и функционированию любых комитетов, вовлеченных в деятельность сертификации.

## **6.2 Оперативное управление**

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

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

## **7 Требования к ресурсам**

### **7.1 Компетентность руководства и персонала**

#### **7.1.1 Основные положения**

Орган по сертификации должен иметь процессы, гарантирующие наличие у персонала необходимых знаний по видам систем менеджмента и о географических регионах, в которых он работает.

#### **7.1.2 Определение критерий компетентности**

Орган по сертификации должен определить требуемый уровень компетентности по каждой технической области (относящейся к конкретной схеме (программе) сертификации) и для каждой функции в деятельности по сертификации. Критерии компетентности должны быть определены с учетом требований нормативных документов на каждый вид системы менеджмента или спецификации, для каждой технической области и для каждой функции процесса сертификации. Выходными данными процесса должны быть документально оформленные критерии требуемых знаний и навыков, необходимых для результативного выполнения задач аудита и сертификации с целью достижения запланированных результатов. В приложении А приведены знания и навыки, которые орган по сертификации должен определить для конкретных функций. В случае установления дополнительных критериев компетентности для той или иной схемы (программы) сертификации (например, ISO/TS 22003 для систем менеджмента безопасности пищевых продуктов), они также должны быть применены.

Примечание — Термин «техническая область» может применяться по-разному, в зависимости от рассматриваемого нормативного документа на системы менеджмента. Что касается любой системы менеджмента, данный термин относится к продукции и процессам с точки зрения области применения



нормативного документа на системы менеджмента. Техническая область может быть определена конкретной схемой (программой) сертификации (например, ISO/TS 22003) или может быть установлена органом по сертификации. Термин используется для включения в себя большого количества терминов, таких как «области определения», «категории», «сектора» и т.д., которые, как правило, используются в различных областях систем менеджмента.

### 7.1.3 Процессы оценивания

Орган по сертификации должен иметь документированные процессы для первоначального оценивания компетентности и постоянного мониторинга компетентности и результативности деятельности всего персонала, участвующего в организации и проведении аудитов и сертификации, с применением установленных критериев компетентности. Орган по сертификации должен продемонстрировать результативность своих методов оценивания. Выходные данные этих процессов должны выявить персонал, который продемонстрировал уровень компетентности, требуемый для выполнения различных функций аудита и процесса сертификации.

Примечание 1— Примеры методов оценки, которые могут использоваться для оценивания знаний и навыков, приведены в приложении В.

Примечание 2 — Приложение С содержит пример процесса по определению и поддержанию компетентности.

### 7.1.4 Другие положения

Орган по сертификации должен иметь возможность обратиться к соответствующим техническим специалистам для получения рекомендаций по вопросам, имеющим непосредственное отношение к сертификации, с точки зрения технических областей, типов систем менеджмента и географических зон, в которых работает сертификационный орган. Такие рекомендации могут быть получены от персонала органа по сертификации либо со стороны.

## 7.2 Персонал, участвующий в деятельности по сертификации

**7.2.1** В своем штате орган по сертификации должен иметь персонал, обладающий достаточной компетентностью для осуществления различных программ аудита и выполнения других работ по сертификации.

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

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

**7.2.4** Орган по сертификации должен иметь четкие процессы отбора, обучения, официального наделения полномочиями аудиторов, а также отбора технических экспертов, привлекаемых к работам по сертификации. Первоначальная оценка уровня компетенции аудитора должна включать его умение применять необходимые знания и навыки при проведении аудитов, такое оценивание должен проводить компетентный оценщик, наблюдающий за тем, как аудитор проводит аудит.

Примечание — В процессе отбора и обучения, описанного выше, могут рассматриваться желаемые личностные характеристики. Эти характеристики влияют на способность человека выполнять определенные функции. Поэтому, знание личностных характеристик человека позволяет органу по сертификации получить

## СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015

максимальную выгоду от его сильных сторон и минимизировать влияние его слабых сторон. Желательные личностные характеристики, имеющие важное значение для персонала, вовлеченного в деятельность по сертификации, описаны в приложении D.

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

**7.2.6** Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы аудиторы (и, при необходимости, технические эксперты) были осведомлены о процессе проведения аудита, требованиях к сертификации и других требованиях органа по сертификации. Орган по сертификации должен предоставлять аудиторам и техническим экспертам доступ к действующим документированным процедурам, содержащим инструкции по проведению аудита и всю необходимую информацию, относящуюся к деятельности по сертификации.

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

**7.2.8** Группа или лицо, принимающие решение о выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении действия сертификата, расширении, сокращении области сертификации или отмене сертификата, должны знать положения применяемого стандарта, требования к сертификации и должны продемонстрировать свою компетентность в оценке процессов аудита и соответствующих рекомендаций аудиторской команды.

**7.2.9** Орган по сертификации должен обеспечивать удовлетворительную работу всего персонала, участвующего в аудитах и деятельности по сертификации. Должны быть разработаны документированные процедуры и критерии для мониторинга и определения характеристик деятельности всех задействованных работников, основанные на частоте их привлечения к работам и уровне риска, связанного с их действиями. В частности, орган по сертификации должен проводить анализ компетентности своих работников в рамках выполняемых ими работ с целью определения потребностей в обучении.

**7.2.10** Орган по сертификации должен отслеживать каждую аудиторскую проверку каждого типа системы менеджмента для которой аудиторская проверка считается компетентной. Документированный процесс мониторинга аудиторской проверки включает в себя наблюдение на местах, анализ отчетов аудиторской проверки и отзывы заказчиков или рынка. Настоящий мониторинг должен быть организован таким образом, чтобы минимизировать вмешательство в нормальное течение процесса сертификации, особенно с точки зрения заказчика.

**7.2.11** Орган по сертификации должен периодически проводить наблюдение за работой каждого аудитора на месте. Периодичность наблюдений на месте должна быть обоснована необходимостью, определяемой всеми имеющимися данными мониторинга.

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

Орган по сертификации должен требовать от внешних аудиторов и технических экспертов заключения письменного соглашения с обязательствами по соблюдению применяемых политик и процедур, установленных органом по сертификации. Соглашение должно касаться вопросов соблюдения конфиденциальности и отсутствия коммерческого и другого интереса, а также требовать от внешних аудиторов и технических экспертов

уведомления о любых существующих или имевшихся ранее связях с организацией, для проведения аудита в которой они могут быть назначены.

Примечание — Привлечение индивидуальных лиц или сотрудников другой организации в качестве внешних аудиторов или технических экспертов не считается аутсорсингом.

#### **7.4 Записи о персонале**

Орган по сертификации должен поддерживать в актуальном состоянии текущие записи о работниках, включая их квалификацию, подготовку, опыт работы, профессиональный статус, компетенцию и любые консультационные услуги, которые могут быть ими оказаны. Данное требование относится также к руководящему и административному персоналу, помимо персонала, непосредственно участвующего в деятельности по сертификации.

#### **7.5 Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)**

**7.5.1** Орган по сертификации должен иметь процесс, устанавливающий условия привлечения сторонних организаций (на основе субподряда, когда часть работ по сертификации выполняется другой организацией от имени органа по сертификации). Орган по сертификации должен заключать имеющее юридическую силу соглашение, касающееся подобного рода услуг, в том числе в отношении соблюдения конфиденциальности и отсутствия конфликта интересов.

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

**7.5.3** Орган по сертификации должен:

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

б) убедиться, что орган, работающий по соглашению субподряда, и привлеченные им лица соответствуют требованиям органа по сертификации и выполняют положения настоящего стандарта, в том числе в отношении компетентности, беспристрастности и конфиденциальности;

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

**7.5.4** Орган по сертификации должен установить документированные процедуры для оценки квалификации и мониторинга всех органов, оказывающих услуги по сертификации на условиях аутсорсинга (субподряда), и обеспечивать ведение записей о компетентности аудиторов и технических экспертов.

Примечание 1 — Для 7.5.1 – 7.5.4, там, где орган по сертификации привлекает физических лиц или сотрудников других организаций для обеспечения дополнительными ресурсами или экспертной оценки, вышеперечисленные лица не считаются представляющими аутсорсинг, если они работают по индивидуальным соглашениям согласно системе менеджмента органа по сертификации (см. 7.3).

Примечание 2 — Для 7.5.1 – 7.5.4 термин «аутсорсинг» и «субподряд» считаются синонимами.

### **8 Требования к информации**

#### **8.1 Общедоступная информация**

**8.1.1** Орган по сертификации должен поддерживать (посредством публикаций, электронных ресурсов или других средств) и сделать доступной, без запросов, для всех географических регионов, в которых он работает, информацию о:

- a) процессах аудита;
- b) процессах по предоставлению, отказу, поддержке, возобновлению, приостановлению, восстановлению или отзыву сертификата, расширению или сокращению области применения сертификата;
- c) видах систем менеджмента и сертификационных схемах;
- d) использовании названия и сертификационного знака или логотипа органа по сертификации;
- e) процессах по работе с запросами по информации, жалобам и обращениям;
- f) политике беспристрастности.

**8.1.2** Орган по сертификации должен предоставить по требованию информацию о:

- a) географической зоне, в которых он работает;
- b) статусе конкретного сертификата;
- c) наименовании, нормативном документе, географическом месторасположении (город и страна) конкретизированного заказчика.

Примечание 1— В исключительных случаях доступ к информации может быть ограничен по запросу заказчика (например, в целях безопасности).

Примечание 2 — Орган по сертификации может сделать информацию, содержащуюся в 8.1.2, доступной любыми средствами. Например, разместить на веб-сайте.

**8.1.3** Информация, предоставляемая органом по сертификации для любого заказчика или на рынок, включая рекламу, должна быть точной и не должна вводить в заблуждение.

## **8.2 Документы по сертификации**

**8.2.1** Орган по сертификации представляет сертифицированному заказчику документы, выданные по результатам сертификации, любым выбранным им способом.

**8.2.2** В документе по сертификации должно быть указано следующее:

- a) наименование и географическое местоположение конкретного заказчика, система менеджмента которого была сертифицирована (или географическое местоположение его главного офиса и производственных площадок, входящих в область сертификации организации со многими производственными площадками);
- b) дата выдачи сертификата, расширение или сокращение области применения или дата возобновления действия сертификата, которая должна быть не ранее даты соответствующего решения о сертификации;

Примечание — Орган по сертификации может поддерживать первичную дату сертификации на сертификате, когда сертификат теряет силу в течение периода времени, при условии, что:

- четко указано начало цикла текущей сертификации и дата ее истечения;
  - указана последняя дата истечения цикла сертификации вместе с датой ресертификационного аудита.
- c) срок действия сертификата или дата проведения ресертификации в соответствии с циклом прохождения ресертификации;
  - d) уникальный идентификационный код;
  - e) стандарт системы менеджмента и/или другой нормативный документ, включая обозначение статуса выпуска (например, дата или номер пересмотра), используемого в ходе аудита сертифицированного заказчика;

f) область сертификации, касающаяся типа деятельности, продукции и услуг, применительно к конкретной производственной площадке, исключая двусмысленность и введение в заблуждение;

g) наименование, адрес и сертификационный знак органа по сертификации, другие знаки (например, знак аккредитации, логотип клиента), которые должны использоваться так, чтобы не вводить в заблуждение или не допускать неоднозначного толкования;

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

i) в случае выдачи сертификата на основе любых пересмотренных документов, должна быть информация, позволяющая отличить пересмотренные документы от устаревших документов.

### 8.3 Ссылка на сертификацию и использование знаков сертификации

**8.3.1** Орган по сертификации должен иметь политику управления знаками сертификации, разрешенными для использования сертифицированными заказчиками. Это должно гарантировать, среди прочего, обратную прослеживаемость до органа по сертификации. Ни сам знак, ни сопроводительный текст, не должны допускать двоякого толкования, как в отношении объекта сертификации, так и органа по сертификации, выдавшего сертификат. Данный знак не должен наноситься на продукцию или ее упаковку, которую видит потребитель, а также использоваться любым другим образом, который может интерпретироваться как обозначение соответствия продукции.

Примечание — Требования к применению знаков, выдаваемых третьей стороной приведены в ISO/IEC 17030.

**8.3.2** Орган по сертификации не должен допускать использования своих знаков сертификации в отчетах по лабораторным испытаниям, калибровке или в актах осмотра или сертификатах.

**8.3.3** Орган по сертификации должен иметь правила, регламентирующие использование сертифицированным заказчиком любой информации о наличии сертифицированной системы менеджмента, на упаковке продукта или в ее сопроводительной части. Упаковкой продукции считается такая упаковка, которую можно снять без разрушения или повреждения продукции. Сопроводительная информация должна быть отрывной или отдельно доступной. Тип этикетки или идентификационные знаки рассматриваются как часть продукта. Информация ни в коем случае не должна означать, что продукт, процесс или услуга сертифицирована. Информация должна включать ссылку на:

- идентификацию (например, бренд или название) сертифицированного заказчика;
- вид системы менеджмента (например, качества, окружающей среды) и соответствующий стандарт;
- орган по сертификации, выдавший сертификат на систему менеджмента.

**8.3.4** Орган по сертификации должен через имеющие юридическую силу соглашения требовать, чтобы сертифицированный заказчик:

a) выполнял требования органа по сертификации при ссылках на свой сертифицированный статус в средствах массовой информации, таких как Интернет, брошюры, реклама или других документах;

b) не делал и не допускал никаких вводящих в заблуждение высказываний относительно своей сертификации;

с) не использовал и не допускал использования сертификата или любой его части каким-либо образом, вводящим в заблуждение;

d) при отмене действия сертификата перестал ссылаться на него в рекламных целях, как это предписано органом по сертификации (см. 9.6.5);

e) внес коррективы во все рекламные материалы при сокращении области сертификации;

f) не допускал, чтобы ссылки на сертификацию ее системы менеджмента использовались каким-либо образом, позволяющим предположить, что орган по сертификации сертифицировал продукцию (включая услугу) или процесс;

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

h) не использовал сертификацию таким образом, что это могло бы негативно сказаться на репутации органа по сертификации и/или сертифицированной системы и привести к потере доверия общественности.

8.3.5 Орган по сертификации должен надлежащим образом осуществлять контроль за использованием знака сертификации и предпринимать действия в случае некорректных ссылок на статус сертификации или использование вводящих в заблуждение документов, выдаваемых по результатам сертификации, знаков или отчетов по аудитам.

Примечание — Данные действия могут включать в себя требования к внесению исправлений и проведению корректирующих действий, приостановление, отмену действия сертификата, публикацию информации о нарушениях и, при необходимости, предъявление судебного иска.

## **8.4 Конфиденциальность**

8.4.1 Орган по сертификации должен посредством имеющих юридическую силу соглашений разработать политику и мероприятия по защите конфиденциальности информации, полученной или созданной в ходе его деятельности по сертификации, на всех уровнях своей структуры, включая комитеты и внешние органы или отдельных лиц, действующих от имени органа.

8.4.2 Орган по сертификации должен заблаговременно уведомить заказчика о том, какую информацию он предполагает сделать общедоступной. Вся остальная информация, кроме той, которая была передана огласке заказчиком, должна рассматриваться как конфиденциальная.

8.4.3 За исключением тех случаев, которые описаны в настоящей части ISO/IEC 17021, информация о конкретном заказчике или частном лице не должна раскрываться третьей стороне без получения письменного согласия заказчика или частного лица.

8.4.4 Если от органа по сертификации требуется по закону или разрешается договорными соглашениями, (например, орган по аккредитации) раскрытие конфиденциальной информации, то заказчик или частное лицо должны быть заблаговременно уведомлены о предоставляемой информации, за исключением случаев, оговоренных в законодательстве.

8.4.5 Информация о заказчике, полученная не от самого заказчика (например, от лица подающего претензию, от регулирующих органов) должна рассматриваться как конфиденциальная, в соответствии с политикой органа по сертификации.

8.4.6 Персонал, включая членов любого комитета, подрядчиков, персонал внешних органов или лиц, действующих от имени органа по сертификации, должен сохранять конфиденциальность всей информации, полученной или сформированной данным органом в ходе его деятельности по сертификации, за исключением случаев, оговоренных в законодательстве.

**8.4.7** Орган по сертификации должен иметь процессы и использовать оборудование и средства, обеспечивающие безопасность обработки конфиденциальной информации.

## **8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками**

### **8.5.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях**

Орган по сертификации должен предоставлять заказчикам следующие актуальные данные:

- a) подробное описание деятельности по сертификации на начальном и последующем этапах, включая подачу заявки, первоначальный аудит, инспекционные аудиты, а также процессы выдачи, отказа, поддержания сертификации, расширения или уменьшения области сертификации, возобновления, приостановления действия или восстановления или отмены действия сертификата;
- b) нормативные требования к сертификации;
- c) информацию о стоимости подачи заявки, первичной и последующей сертификации;
- d) требования органа по сертификации к заказчикам:
  - 1) выполнять требования сертификации;
  - 2) принимать все необходимые меры для проведения аудитов, включая предоставление документации для проверки и доступ ко всем процессам и участкам, записям и персоналу для проведения первоначальной сертификации, инспекционных аудитов и ресертификации, а также анализа жалоб;
  - 3) обеспечивать, при необходимости, присутствие наблюдателей (например, оценщиков по аккредитации или аудиторов-стажеров);
- e) документы, в которых описаны права и обязанности сертифицированных заказчиков, включая требования о том, что при коммуникациях любого вида ссылки на свой сертифицированный статус должны осуществляться согласно требованиям п. 8.3;
- f) информация о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций.

### **8.5.2 Уведомление об изменениях, вносимых органом по сертификации**

Орган по сертификации должен своевременно уведомлять сертифицированных заказчиков обо всех изменениях своих требований к сертификации, а также убедиться, что каждый сертифицированный заказчик соблюдает новые требования.

### **8.5.3 Уведомление об изменениях вносимых со стороны заказчика**

Орган по сертификации должен предусмотреть юридически обоснованные требования для обеспечения того, чтобы сертифицированный заказчик немедленно информировал орган по сертификации по всем вопросам, которые могут оказать влияние на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям стандарта, на соответствие которому проводилась сертификация. Данное требование относится, в частности, к изменениям, касающимся:

- a) юридического, коммерческого, организационного статуса или формы собственности;
- b) организации и руководства (например, основного управленческого персонала, лиц, принимающих решения, или технических специалистов);
- c) контактного адреса и местонахождения;
- d) области деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;
- e) важных изменений в системе менеджмента или процессах.

В случае не уведомления заказчиком об изменениях орган по сертификации должен принимать соответствующие меры.

## 9 Требования к процессу

### 9.1 Предварительные меры по сертификации

#### 9.1.1 Подача заявки

Орган по сертификации должен запросить у уполномоченного представителя организации, подавшей заявку, предоставления необходимой информации, чтобы установить:

- a) предполагаемую область сертификации;
- b) соответствующие данные организации-заявителя в соответствии с требованиями конкретной схемы сертификации, включая наименование и адрес(а) площадок, её процессы и деятельность, человеческие и технические ресурсы, функции и взаимоотношения в рамках более крупной структуры при её наличии и любые соответствующие юридические обязательства;
- c) сведения обо всех процессах, переданных организацией, подавшей заявку, сторонним организациям, которые могут влиять на соответствие требованиям;
- d) стандарты или другие требования, по которым организация, подавшая заявку, намерена сертифицироваться;
- e) информацию, относительно использования консультативных услуг по системе менеджмента и кем она предоставлена.

#### 9.1.2 Анализ заявки

**9.1.2.1** До проведения аудита орган по сертификации должен проанализировать заявку и дополнительную информацию, имеющую отношение к сертификации, чтобы удостовериться в том, что:

- a) информация об организации, подавшей заявку, и ее системе менеджмента является достаточной для разработки программы аудита (см. 9.1.3);
- b) любые известные разногласия в понимании требований между органом по сертификации и организацией, подавшей заявку, были устранены;
- c) орган по сертификации обладает компетентностью и возможностями для осуществления деятельности по сертификации;
- d) были приняты во внимание предполагаемая область сертификации, место(а) осуществления деятельности организации, подавшей заявку, время, необходимое для проведения аудита, и любые другие аспекты, влияющие на деятельность по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы беспристрастности и т.д.);

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

**9.1.2.3** На основе результатов анализа заявки орган по сертификации должен определить уровень компетентности, необходимый для формирования команды по аудиту и принятия решения о сертификации.

#### 9.1.3 Программа аудита

**9.1.3.1** В отношении всего цикла сертификации должна быть разработана программа аудита для четкого определения аудиторской деятельности, необходимой для демонстрации того, что система менеджмента заказчика отвечает требованиям к сертификации по выбранному стандарту или другому нормативному документу.



Программа аудита для цикла сертификации должна охватывать требования всей системы менеджмента

**9.1.3.2** Программа аудита должна включать двухэтапный первичный аудит, инспекционные аудиты в течение первого и второго годов сертификации и ресертификационный аудит в течение третьего года, до истечения срока действия сертификата. Трехлетний цикл сертификации начинается с принятия решения о сертификации. Последующие циклы начинаются с решения о повторной сертификации (см. 9.6.3.2.3). При определении программы аудита и внесении в нее каких-либо изменений должны быть учтены размеры организации заказчика, область применения и сложность ее системы менеджмента, продукция и процессы, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты предыдущих аудитов.

Примечание 1 — В приложении Е приведена типичная блок-схема процесса проведения аудита и сертификации третьей стороной.

Примечание 2 — Следующие дополнительные элементы должны быть учтены при разработке или пересмотре программы аудита, а так же при определении области аудита и разработке плана аудита:

- жалобы, полученные органом по сертификации о заказчике;
- комбинированный, интегрированный и совместный аудит;
- изменения требований к сертификации;
- изменения правовых требований;
- изменения требований аккредитации;
- данные о рабочих характеристиках организации (например, уровни дефекта, основные данные индикаторов рабочих характеристик);
- важные вопросы заинтересованных сторон.

Примечание 3 — Если это обусловлено отраслевой спецификой схемы сертификации, то цикл сертификации может отличаться от трёхлетнего.

**9.1.3.3** Инспекционные аудиты должны проводиться, по меньшей мере, один раз в календарный год, за исключением года ресертификации. Дата первого инспекционного аудита после первичной сертификации не должна превышать 12 месяцев с момента принятия решения о сертификации.

Примечание — Необходимо регулировать частоту инспекционных аудитов для учета таких факторов, как сезон или сертификация систем менеджмента ограниченной продолжительности (например, временная строительная площадка).

**9.1.3.4** Если орган по сертификации решает учесть сертификат, уже выданный заказчику и аудит, проведенный другим органом по сертификации, он должен собрать достаточную, доступную для проверки информацию, например, отчеты и документацию по корректирующим действиям, к любым несоответствиям. Документация должна подтверждать выполнение требований настоящей части ISO/IEC 17021. Орган по сертификации должен, на основании полученной информации, обосновать и документировать любые изменения в программе аудита и выполнять внедрение корректирующих действий относительно предыдущих несоответствий.

**9.1.3.5** Если заказчик управляет изменениями, то мероприятия, которые происходят при изменениях, должны учитываться при разработке программы и планов по аудиту.

## **9.1.4 Определение продолжительности аудита**

**9.1.4.1** Орган по сертификации должен иметь документированные процедуры по определению продолжительности аудита. Для каждого заказчика орган по сертификации должен устанавливать время, необходимое для планирования, а также для полного и результативного выполнения аудита системы менеджмента заказчика.

## СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015

**9.1.4.2** При определении продолжительности аудита, орган по сертификации должен, помимо прочего, учитывать следующее:

- a) требования соответствующего стандарта на систему менеджмента;
- b) сложность клиента и его системы менеджмента;
- c) технологические особенности, законодательное регулирование;
- d) привлечение соисполнителей (аутсорсинг) для любой деятельности, охватываемой системой менеджмента;
- e) результаты любых предыдущих аудитов;
- f) размер и число производственных площадок, их географическое расположение и вопросы, связанные с различными производственными площадками;
- g) риски, связанные с продукцией, процессами или деятельностью организации;
- h) являются ли аудиты комбинированными, совместными или интегрированными.

Примечание 1 — Время, потраченное на проезд к площадкам, подвергаемым аудиту и обратно, не включается при расчете продолжительности проведения аудита системы менеджмента.

Примечание 2 — Орган по сертификации может использовать инструкции, установленные в ISO/IEC TS 17023, для определения продолжительности аудита системы менеджмента при документировании настоящих процедур.

Необходимо применять конкретные критерии, установленные для конкретной схемы (программы) сертификации, например, ISO/TS 22003 или ISO/IEC 27006.

**9.1.4.3** Продолжительность аудита системы менеджмента и ее обоснование должны регистрироваться.

**9.1.4.4** Время, затраченное на аудит любым членом команды по аудиту, не являющимся аудитором (т.е. технических экспертов, письменных и устных переводчиков, наблюдателей и аудиторов-стажеров), не учитывается при расчете продолжительности аудита.

Примечание — Использование услуг письменных или устных переводчиков может увеличить продолжительность аудита.

### **9.1.5 Аудит на различных производственных площадках**

Если в ходе аудита выборочно проверяются производственные площадки, находящиеся в различных местах и осуществляющие аналогичную деятельность, охватываемую системой менеджмента заказчика, орган по сертификации должен разработать программу выборочного контроля, чтобы обеспечить надлежащее проведение аудита системы менеджмента. Обоснование плана выборочного контроля должно документироваться для каждого заказчика. Выборочный контроль не допускается для некоторых схем сертификации, где для конкретной схемы сертификации установлены специальные критерии, например, ISO/TS 22003.

Примечание — Выборка не допускается, если различные производственные площадки не охвачены одинаковой деятельностью.

### **9.1.6 Различные стандарты системы менеджмента**

Если орган по сертификации проводит сертификацию на соответствие различным стандартам системы менеджмента, то планирование аудита должно обеспечить достаточный аудит на месте для гарантии достоверности сертификации.

## 9.2 Планирование аудита

### 9.2.1 Определение целей, области применения и критериев аудита

#### 9.2.1.1 Цели аудита определяются органом по сертификации.

Область и критерии аудита, включая любые изменения, устанавливаются органом по сертификации после обсуждения с заказчиком.

9.2.1.2 Цели аудита должны описывать, что должно быть выполнено в ходе аудита, и должны включать следующее:

- а) установление соответствия системы менеджмента заказчика или отдельных ее частей критериям аудита;
- б) определение способности системы менеджмента обеспечивать выполнение заказчиком применимых установленных, нормативных и договорных требований.

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

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

д) в случае необходимости, выявление областей для потенциального усовершенствования системы менеджмента.

9.2.1.3 Область аудита должна описывать объем и границы аудита, например, фактическое местонахождение объектов, подразделения организации, виды деятельности и процессы, подлежащие аудиту.

Если процесс первичной или повторной сертификации предполагает проведение нескольких аудитов (например, охватывающий разные площадки), область отдельного аудита может не охватывать всей области сертификации, но совокупность должна охватывать область, указанную в документе по сертификации.

9.2.1.4 Критерии аудита должны использоваться в качестве основы для определения соответствия и должны включать:

- требования определенного нормативного документа на систему менеджмента;
- определенные процессы и документацию системы менеджмента, разработанные заказчиком.

### 9.2.2 Выбор членов команды по аудиту и распределение заданий

#### 9.2.2.1 Общие положения

9.2.2.1.1 Орган по сертификации должен иметь процесс выбора и назначения членов команды по аудиту, включая её руководителя и технических экспертов, принимая во внимание компетентность, необходимую для достижения целей аудита и требований беспристрастности. При назначении только одного аудитора, он должен обладать компетентностью, необходимой для выполнения обязанностей руководителя аудиторской команды применительно к данному аудиту. Команда аудита должна иметь все виды компетенций, установленные органом по сертификации в соответствии с 9.1.2.3 для аудита.

9.2.2.1.2 При определении количества и состава команды аудита следует принимать во внимание:

- а) цели, область, критерии и расчетные сроки проведения аудита;
- б) идет ли речь о комбинированном, интегрированном или совместном аудите;
- с) общую компетентность членов команды по аудиту, необходимую для достижения целей аудита (см. таблицу А.1);

- d) сертификационные требования (включая, в случае необходимости, законодательные, нормативные требования или требования договора);
- e) язык и культуру.

Примечание — Руководитель команды комбинированного или интегрированного аудита предполагается как имеющий глубокие знания, по меньшей мере, одного стандарта и осведомлен о других стандартах, используемых для конкретного аудита.

**9.2.2.1.3** Необходимые знания и опыт руководителя и членов команды по аудиту могут быть дополнены знаниями и опытом технических экспертов, устных и письменных переводчиков, которые должны работать под руководством аудитора. При использовании услуг письменных или устных переводчиков, они не должны оказывать ненадлежащего влияния на проведение аудита.

Примечание — Критерии выбора технических экспертов устанавливаются индивидуально в каждом конкретном случае и зависят от потребностей команды и области аудита.

**9.2.2.1.4** В команду по аудиту, в качестве участников, могут быть включены аудиторы-стажеры при условии, что один из аудиторов будет назначен оценщиком. Оценщик должен быть достаточно компетентным для того, чтобы принять на себя обязанности и нести окончательную ответственность за деятельность и выводы аудиторов-стажеров.

**9.2.2.1.5** По согласованию с членами команды по аудиту руководитель команды должен закрепить за каждым членом команды обязанности по проверке конкретных процессов, функций, объектов, участков и работ. При этом следует принимать во внимание необходимую компетентность, результативность использования возможностей команды по аудиту, а также различные функции и обязанности аудиторов, аудиторов стажеров и технических экспертов. В ходе аудита для обеспечения достижения целей аудита могут быть внесены изменения в рабочие задания.

## **9.2.2.2 Наблюдатели, технические эксперты и сопровождающие**

### **9.2.2.2.1 Наблюдатели**

Присутствие и обоснованность участия наблюдателей в аудите должны согласовываться органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита. Команда по аудиту должна позаботиться о том, чтобы наблюдатели не влияли на процесс или результаты аудита или не вмешивались в аудиторскую деятельность.

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

### **9.2.2.2.2 Технические эксперты**

Функция технических экспертов во время мероприятий по аудиту должна согласовываться органом по сертификации и заказчиком до проведения аудита.

Технический эксперт не должен выступать в качестве аудитора в аудиторской команде. Технические эксперты должны сопровождаться аудитором.

Примечание — Технические эксперты могут предоставить рекомендации команде аудита, для подготовки, планирования или аудита

### 9.2.2.2.3 Сопровождающие

У каждого аудитора должен быть сопровождающий, если иное не согласовано между руководителем команды по аудиту и заказчиком. Сопровождающий(ие) прикрепляются к команде по аудиту для содействия в проведении аудита. Команда по аудиту должна позаботиться о том, чтобы сопровождающие не влияли на процесс или результаты аудита или не вмешивались в аудиторскую деятельность.

Примечание 1 — В обязанности сопровождающих может входить:

- a) установление контактов и определение сроков проведения встреч и бесед;
- b) организация посещений конкретных участков или подразделений организации;
- c) принятие мер по доведению до сведения членов аудиторской команды правил и процедур обеспечения безопасности на объекте и выполнению этих правил и процедур членами команды по аудиту;
- d) засвидетельствование порядка проведения аудита от лица заказчика;
- e) предоставление разъяснений или информации.

Примечание 2 — Соответственно, проверяемая организация, может выступить в роли сопровождающего.

## 9.2.3 План аудита

### 9.2.3.1 Общие положения

Орган по сертификации должен гарантировать, что план аудита разрабатывается перед каждым аудитом, указанным в программе для конкретного аудита, чтобы обеспечить основу для соглашения относительно проведения и планирования деятельности по аудиту.

Примечание — Не ожидается, что орган по сертификации будет разрабатывать план аудита для каждого аудита в то время, когда разработана программа аудита.

### 9.2.3.2 Разработка плана аудита

План аудита должен соответствовать целям и области аудита. План аудита должен, по крайней мере, включать или ссылаться на следующее:

- a) цели аудита;
- b) критерии аудита;
- c) область применения аудита, включая установление организационных и функциональных подразделений или процессов, подлежащих аудиту;
- d) сроки проведения аудитов и объекты, подлежащие проверке, включая посещения временных объектов, в случае необходимости;
- e) предполагаемые сроки выездных аудитов;
- f) функции и обязанности членов команды по аудиту и сопровождающих лиц, таких как наблюдатели или переводчики.

Примечание 1 — Информация о плане аудита может содержаться в нескольких документах.

### 9.2.3.3 Информация о задачах команды по аудиту.

Задачи, поставленные перед командой по аудиту, должны быть определены и требуют от команды по аудиту следующее:

- a) оценивать и проверять на соответствие требованиям структуру, политику, процессы и процедуры, записи и другие документы заказчика, относящиеся к стандарту системы менеджмента;
- b) определять, удовлетворяют ли процессы всем требованиям в отношении предполагаемой области сертификации;

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

d) сообщать заказчику для принятия им соответствующих мер о любых несоответствиях между политикой, целями и задачами заказчика.

#### **9.2.3.4 Информация о плане аудита**

План аудита и даты проведения аудита должны быть согласованы с заказчиком заранее.

#### **9.2.3.5 Информация, касающаяся членов аудиторской команды**

Орган по сертификации должен заблаговременно сообщить заказчику имена и, по запросу, предоставить любую информацию о каждом члене команды по аудиту, чтобы заказчик мог выразить свое несогласие с назначением какого-либо аудитора или технического эксперта, а орган по сертификации имел возможность реформировать команду при наличии для этого объективных причин.

### **9.3 Первичная сертификация**

#### **9.3.1 Первичный сертификационный аудит**

##### **9.3.1.1 Общие положения**

Первичный сертификационный аудит системы менеджмента должен проводиться в два этапа: этап 1 и этап 2.

##### **9.3.1.2 Этап 1**

**9.3.1.2.1** Планирование должно обеспечить, чтобы задачи этапа 1 были удовлетворены и заказчик был проинформирован о любых мероприятиях, проводимых «на месте» на этапе 1.

Примечание — Этап 1 аудита не требует официального плана аудита (см. 9.2.3).

##### **9.3.1.2.2 Задачи этапа 1:**

a) проверка документации системы менеджмента заказчика;  
b) оценка местоположения заказчика и специфических условий размещения производственных площадок, а также обсуждение с персоналом заказчика готовности ко второму этапу аудита;

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

d) сбор необходимой информации относительно области системы менеджмента, в том числе:

- производственных участков заказчика;
- процессов и использованию оборудования;
- уровня установленного контроля (в частности в случае заказчика с несколькими производственными площадками);
- применимых нормативно-правовых требований;

e) анализ распределения ресурсов для проведения этапа 2 и согласование с заказчиком деталей этапа 2;

f) обеспечение правильной расстановки акцентов при планировании этапа 2 на основе четкого понимания системы менеджмента заказчика и функционирования производственных площадок в контексте требований стандарта системы менеджмента или другого нормативного документа;

g) оценка того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализ со стороны руководства, и что уровень внедренности системы менеджмента подтверждает готовность заказчика к проведению этапа 2.

Примечание — Для большинства систем менеджмента рекомендуется, чтобы для достижения указанных выше целей, по крайней мере, часть аудита на этапе 1 проводилась на территории заказчика.

**9.3.1.2.3** Наблюдения, полученные на этапе 1, должны быть документированы и сообщены заказчику, включая указание на проблемные области, которые могут быть классифицированы как несоответствия в ходе этапа 2.

Примечание — Результат этапа 1 не требует полного соответствия требованиям к отчету (см. 9.4.8)

**9.3.1.2.4** При установлении промежутка времени между проведением этапа 1 и этапа 2 должны быть рассмотрены потребности заказчика, связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе этапа 1. Органу по сертификации также может потребоваться время на корректировку мероприятий по подготовке к этапу 2. В случае значительных изменений, влияющих на систему менеджмента, орган по сертификации должен учитывать потребность повторить полностью или часть этапа 1. Заказчику необходимо сообщить, что результаты этапа 1 могут привести к переносу или аннулированию этапа 2.

### **9.3.1.3 Этап 2**

Целью этапа 2 является оценка уровня внедренности, включая результативность, системы менеджмента заказчика. Этап 2 должен проводиться непосредственно у заказчика. Он должен включать в себя, по меньшей мере, следующее:

- a) получение информации и свидетельств соответствия всем требованиям применяемого стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа;
- b) 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);
- c) оценку соответствия системы менеджмента и деятельности заказчика нормативно-правовым и договорным требованиям;
- d) оценку управления заказчиком своими процессами;
- e) проведение внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- f) ответственность руководства за политику заказчика;

### **9.3.1.4 Заключение первичного сертификационного аудита**

Команда по аудиту должна рассмотреть всю информацию и свидетельства аудита, полученные на этапе 1 и этапе 2, чтобы на основе анализа результатов аудита прийти к соглашению относительно заключений аудита.

## **9.4 Проведение аудитов**

### **9.4.1 Общие положения**

Орган по сертификации должен установить процесс проведения аудита на месте. Этот процесс должен включать в себя проведение вступительного совещания, в начале аудита, и заключительного совещания по завершению аудита.

Если любая часть аудита выполняется электронным способом или если участок, подвергающийся аудиту, является виртуальным, орган по сертификации должен обеспечить проведение таких мероприятий персоналом с соответствующей компетенцией.

Факты, полученные при таком аудите, должны быть достаточными, чтобы помочь аудитору принять грамотное решение по соответствию рассматриваемым требованиям.

Примечание — Помимо посещения физического местоположения, «аудит на месте» может включать в себя удаленный доступ к электронной площадке, содержащей информацию, которая имеет отношение к аудиту системы менеджмента. Также необходимо учитывать использование электронных средств для проведения аудитов.

#### **9.4.2 Проведение вступительного совещания**

Официальное вступительное совещание, участники которого подлежат регистрации, должно проводиться совместно с руководством заказчика и, когда это целесообразно, с лицами, ответственными за функции или процессы, подлежащие аудиту. Целью вступительного совещания, которое, как правило, проводится руководителем аудиторской команды, является предоставление кратких разъяснений по поводу того, как будет проходить аудит. Степень детализации разъяснений зависит от знакомства заказчика с процессом аудита и должно включать в себя нижеследующие элементы:

- a) представление участников, включая описание их функций;
- b) подтверждение области сертификации;
- c) подтверждение плана аудита (включая вид и область аудита, его цели и критерии), любых изменений и других соответствующих договоренностей с заказчиком, таких как сроки и время проведения заключительного совещания, а также промежуточных совещаний между аудиторской командой и руководством заказчика;
- d) подтверждение официальных каналов обмена информацией между командой по аудиту и заказчиком;
- e) подтверждение наличия ресурсов и средств, требуемых команде по аудиту;
- f) подтверждение мер, касающихся соблюдения конфиденциальности;
- g) подтверждение мер техники безопасности, порядка действия в чрезвычайных ситуациях и процедур обеспечения безопасности, связанных с работой команды по аудиту;
- h) подтверждение наличия, функций и возможности идентификации всех сопровождающих и наблюдателей;
- i) порядок представления отчетов, включая классификацию обнаружений;
- j) информация об условиях, при которых аудит может быть досрочно прекращен;
- k) подтверждение того, что руководитель и члены команды по аудиту, представляющие орган сертификации, несут ответственность за аудит и осуществляют контроль за выполнением плана аудита, включая проверочную деятельность и аудиторские заключения;
- l) в случае необходимости, подтверждение результатов предыдущих проверок или аудитов;
- m) методы и процедуры, используемые для проведения аудита на основе выборочного контроля;
- n) подтверждение языка, используемого при проведении аудита;
- o) подтверждение того, что в ходе аудита заказчик будет информирован о выполненной работе и любых проблемах, требующих решения;
- p) возможность задавать вопросы.

#### **9.4.3 Обмен информацией в ходе аудита**

**9.4.3.1** В ходе аудита члены команды по аудиту должны периодически оценивать полученные результаты и обмениваться информацией.

Руководитель команды по аудиту должен, по мере необходимости, перераспределять обязанности среди членов команды и периодически сообщать заказчику о достигнутых результатах и любых проблемах.



**9.4.3.2** В тех случаях, когда имеющиеся данные аудита свидетельствуют о недостижимости целей аудита или предполагают наличие непосредственного серьезного риска (например, угрозы безопасности), руководитель команды по аудиту должен сообщить об этом заказчику и по возможности органу по сертификации для принятия решения о соответствующих действиях. К таким действиям могут относиться повторное подтверждение или корректирование плана аудита, внесение изменений в цели или область аудита или прекращение аудита. Руководитель команды по аудиту должен сообщать о результатах принятых мер органу по сертификации.

**9.4.3.3** Руководитель команды по аудиту должен рассматривать совместно с заказчиком необходимость внесения изменений в область аудита, которая становится очевидной по мере выполнения проверочных работ на местах, и должен доводить это до сведения органа по сертификации.

#### **9.4.4 Сбор и проверка информации**

**9.4.4.1** В ходе аудита информация, касающаяся целей, области применения и критериев аудита (включая информацию, относящуюся к взаимосвязям между функциями, операциями и процессами) должна собираться на основе соответствующих выборочных методов и проверяться, чтобы перейти в статус аудиторских данных.

**9.4.4.2** Методы сбора информации включают, но не ограничиваются следующими:

- a) интервью;
- b) наблюдения за процессами и операциями;
- c) анализ документации и записей.

#### **9.4.5 Идентификация и регистрация наблюдений аудита**

**9.4.5.1** Наблюдения аудита, обобщающие соответствия и детализирующие несоответствия, а также подтверждающие их свидетельства, должны быть идентифицированы, классифицированы и зарегистрированы для того, чтобы принять обоснованное решение по сертификации или сохранению сертификации в силе.

**9.4.5.2** Может осуществляться выявление и регистрация возможностей для совершенствования, если этому не препятствуют требования схемы (программы) сертификации системы менеджмента. Однако, обнаружения аудита, свидетельствующие о несоответствиях, не должны регистрироваться как возможности для совершенствования.

**9.4.5.3** Выявленное несоответствие должно регистрироваться относительно конкретного требования критериев аудита; данные о несоответствии должны содержать четкую формулировку несоответствия и детализировать объективные свидетельства, на которых основано несоответствие. Несоответствия должны рассматриваться совместно с заказчиком для обеспечения точности свидетельств и правильного понимания несоответствий. Однако, аудитор должен воздержаться от указания причин несоответствий или пути их устранения.

**9.4.5.4** Руководитель команды по аудиту должен прилагать усилия по устранению разногласий между командой по аудиту и заказчиком в отношении свидетельств или выводов аудита и нерешенные моменты должны фиксироваться.

#### **9.4.6 Подготовка заключений по аудиту**

Под управлением руководителя команды по аудиту, до проведения заключительного совещания команда по аудиту должна:

- a) проанализировать наблюдения аудита и любую другую соответствующую информацию, собранную в ходе аудита, относительно целей аудита и критериев аудита и классифицировать несоответствия;
- b) согласовать заключения аудита с учетом неопределенности, присущей процессу аудита;
- c) определить любые необходимые последующие действия;

d) подтвердить правомерность программы аудита или определить любые требуемые изменения (например, в отношении области применения сертификации, продолжительности аудита или сроков проведения аудита, периодичности инспекционного контроля и компетентности).

#### **9.4.7 Проведение заключительного совещания**

**9.4.7.1** Официальное заключительное совещание, участники которого подлежат регистрации, должно проводиться совместно с руководством заказчика и, когда это целесообразно, с лицами, ответственными за функции или процессы, подлежащие проверке. Целью заключительного совещания, которое, как правило, проводится руководителем команды по аудиту, является представление заключений аудита, включая рекомендации относительно сертификации. Любые несоответствия должны быть представлены таким образом, чтобы обеспечить их понимание, и должны быть согласованы сроки реагирования.

Примечание — «Понимание» не обязательно означает, что заказчик согласен с выявленными несоответствиями.

**9.4.7.2** На заключительном совещании также рассматриваются нижеследующие вопросы. Степень детализации зависит от осведомленности заказчика с процессом аудита:

- a) доведение до сведения заказчика, что собранные свидетельства аудита основаны на выборочной информации, следовательно, существует элемент неопределенности;
- b) способ и сроки представления отчета, включая классификацию наблюдений аудита;
- c) процесс рассмотрения несоответствий органом по сертификации, включая любые последствия, связанные со статусом сертификации заказчика;
- d) сроки представления заказчиком плана корректирующих действий и устранения любых несоответствий, выявленных в ходе аудита;
- e) действия, осуществляемые органом по сертификации после аудита;
- f) информация о процессах рассмотрения жалоб и апелляций.

**9.4.7.3** Заказчику должна быть предоставлена возможность задавать вопросы. Любые разногласия относительно данных или заключений аудита между командой по аудиту и заказчиком должны быть рассмотрены и устранены по мере возможности. Любые не устранённые разногласия должны быть зафиксированы и доведены до сведения органа по сертификации.

#### **9.4.8 Аудиторский отчет**

**9.4.8.1** Орган по сертификации должен обеспечивать подготовку письменного отчета по каждому аудиту. Команда по аудиту может определить возможности для совершенствования, но не имеет права рекомендовать конкретные решения. Право собственности на аудиторский отчет должен сохранять за собой орган по сертификации.

**9.4.8.2** Руководитель команды по аудиту должен позаботиться о подготовке аудиторского отчета и должен нести ответственность за его содержание. Аудиторский отчет должен содержать точные, сжатые и четкие записи об аудите, чтобы обеспечить возможность принятия взвешенного решения о сертификации, и должен содержать или ссылаться на следующие моменты:

- a) идентификацию органа по сертификации;
- b) наименование и адрес заказчика и представителя руководства заказчика;
- c) вид аудита (например, первичный, инспекционный или ресертификационный);
- d) критерии аудита;
- e) цели аудита;

f) область аудита, в частности, идентификация организационных или же функциональных подразделений или процессов, подлежащих проверке, и продолжительность аудита;

g) любое отклонение от плана аудита и их причины;

h) все важные вопросы, влияющие на программу аудита;

i) идентификацию руководителя команды аудита, его членов и любых сопровождающих лиц;

j) даты и места проведения аудиторской деятельности (на месте или за пределами объектов);

k) наблюдения аудита (см. 9.4.5), свидетельства и заключения, в соответствии с требованиями к данному виду аудита;

l) значительные изменения, если таковые имеются, которые влияют на систему менеджмента заказчика, со времени проведения последнего аудита;

m) любые нерешенные вопросы, если таковые имеются;

n) является ли аудит комбинированным, совместным или интегрированным;

o) оговорка, указывающая, что аудит основан на выборочной проверке информации, предоставленной заказчиком;

p) рекомендации команды аудита;

q) заказчик, подвергавшийся аудиту демонстрирует использование сертификационных документами и знаков, если применимо;

r) проверку результативности принятых корректирующих действий относительно предыдущих установленных несоответствий, если применимо.

#### **9.4.8.3 Отчет должен также содержать:**

a) заявление о соответствии и результативности системы менеджмента с кратким описанием фактов, касающихся:

- способности системы менеджмента удовлетворять соответствующим требованиям и предполагаемым результатам;

- внутреннего аудита и процессов анализа со стороны руководства;

b) заключения о соответствии области сертификации;

c) подтверждения выполнения целей аудита.

#### **9.4.9 Анализ причин несоответствий**

Орган по сертификации должен требовать от заказчика проведения в установленные сроки анализа причин и определения, какие коррекции или корректирующие действия были предприняты или планируются для устранения выявленных несоответствий в установленные сроки.

#### **9.4.10 Результативность коррекций и корректирующих действий**

Орган по сертификации должен проанализировать предложенные заказчиком коррекции, выявленные причины и корректирующие действия для определения их приемлемости. Орган по сертификации должен проверить результативность любых коррекций и корректирующих действий. Данные подтверждающие устранения несоответствий должны быть оформлены в виде записей. Заказчик должен быть проинформирован о результатах анализа и проверки. Необходимо довести до сведения заказчика, что для подтверждения результативности коррекции и корректирующих действий, может быть проведен дополнительный полный аудит, ограниченный аудит или затребованы документированные записи (будет подтверждено во время следующих проверок).

Примечание — Проверка результативности коррекций и корректирующих действий может осуществляться на основе анализа документации, полученной от заказчика, или, в случае необходимости, на основе проверок на месте. Обычно это осуществляется членом аудиторской команды.

## **9.5 Решение по сертификации**

### **9.5.1 Общие положения**

**9.5.1.1** Орган по сертификации должен обеспечить, чтобы лица или комитеты, которые принимали решения о выдаче или отказе в сертификации, расширении или сокращении области применения сертификата, о приостановке или восстановлении сертификата, об отмене или возобновлении сертификата, не принимали участия в аудитах. Лицо(а), назначенное(ые) для принятия решения по сертификации, должно(ы) иметь соответствующую компетенцию.

**9.5.1.2** Лицо(а), за исключением членов комитетов (см. 6.1.4), назначенное(ые) органом по сертификации для принятия решения по сертификации должно(ы) быть принято(ы) на работу по соглашению, имеющему юридическую силу с органом по сертификации или с подразделением под организационным управлением органа по сертификации. Организационное управление органа по сертификации может быть одним из следующих:

- а) полная собственность или контрольный пакет акций другого подразделения органа по сертификации;
- б) абсолютное большинство органа по сертификации в совете директоров другого подразделения;
- в) документированные права органа по сертификации на другое подразделение в группе юридических лиц (в которой состоит орган по сертификации), связанный формой собственности или управлением совета директоров.

Примечание — Для государственных органов сертификации, другие части того государства могут считаться как «связанные правом собственности с органом по сертификации».

**9.5.1.3** Лица, состоящие в штате или работающие по соглашению в подразделениях организации должны выполнять требования настоящей части ISO/IEC 17021 как сотрудники, состоящие в штате или работающие по соглашению в органе по сертификации.

**9.5.1.4** Орган по сертификации должен регистрировать каждое решение по сертификации, в том числе дополнительную информацию или разъяснение, полученные от команды по аудиту или других источников.

### **9.5.2 Действия, предшествующие принятию решения**

Орган по сертификации должен иметь процесс, чтобы провести результативный анализ до принятия решения о выдаче сертификата, о расширении или сокращении области сертификации, обновлении, приостановлении действия сертификата, восстановлении или отмене сертификата подтверждающий что:

- а) информация, предоставленная командой по аудиту в достаточной степени охватывает требования к сертификации и области сертификации;
- б) проанализировал, признал и проверил результативность коррекций и корректирующих действий в отношении любых значительных несоответствий;
- в) проанализировал и принял запланированные коррекции и корректирующие действия в отношении любых незначительных несоответствий.

### **9.5.3 Информация, предоставляемая для первоначальной сертификации**

**9.5.3.1** Информация, предоставляемая командой по аудиту в орган по сертификации для принятия решения, должна, как минимум, включать в себя:

- а) аудиторские отчеты;
- б) комментарии по несоответствиям и, где применимо, коррекциям и корректирующим действиям, предпринимаемым заказчиком;
- в) подтверждение информации, предоставленной органу по сертификации и использованной при анализе заявки (см. 9.1.2);
- г) подтверждение того, что цели аудита достигнуты;
- д) рекомендации относительно выдачи или отказа в выдаче сертификата со всеми условиями осуществления этого и замечаниями auditors.

**9.5.3.2** Если орган по сертификации не имеет возможности проверить выполнение коррекций и корректирующих действий любого значительного несоответствия в течении 6 месяцев после последнего дня этапа 2, орган по сертификации должен провести еще один этап 2 аудита перед рекомендацией сертификации.

**9.5.3.3** Если предусмотрена передача сертификации из одного органа по сертификации в другой, принимающий орган по сертификации должен иметь процесс получения достаточной информации для принятия решения о сертификации.

Примечание — Схемы сертификации должны иметь специфические правила относительно передачи сертификации.

#### **9.5.4 Информация, принимаемая во внимание при ресертификации**

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

### **9.6 Поддержание сертификации**

#### **9.6.1 Общие положения**

Орган по сертификации должен поддерживать сертификацию, основанную на том, что заказчик продолжает удовлетворять требованиям стандарта системы менеджмента. Он может поддерживать сертификацию заказчика, основанную на положительном заключении руководителя команды по аудиту без последующего независимого анализа и решения, при условии, что:

а) в органе по сертификации действует система, согласно которой при выявлении любого несоответствия или другой ситуации, которая может привести к приостановке или отмене сертификации, руководитель команды по аудиту должен сообщить органу по сертификации о необходимости проведения анализа этого факта персоналом, имеющим соответствующий уровень компетентности (см. 7.2.8) и не принимавшим участие в аудите, с целью определения возможности поддержания сертификации;

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

#### **9.6.2 Инспекционная деятельность**

##### **9.6.2.1 Общие положения**

**9.6.2.1.1** Орган по сертификации должен разработать мероприятия по инспекционному контролю таким образом, чтобы мониторинг заявленных областей функций, охваченных системой менеджмента, проводился на регулярной основе, а также

учитывал изменения, относящиеся к сертифицированному заказчику и его системе менеджмента.

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

- a) запросы органа по сертификации сертифицированному заказчику по аспектам сертификации;
- b) анализ заявлений сертифицированного заказчика, касающихся его деятельности (например, рекламных материалов, содержимого веб-сайтов);
- c) обращения к заказчику для получения документов и записей (на бумажных или электронных носителях);
- d) другие способы мониторинга деятельности сертифицированного заказчика.

### **9.6.2.2 Инспекционный аудит**

Инспекционный аудит – это аудиты, проводимый на местах, но они не обязательно подразумевают полный аудит системы и должны планироваться вместе с другими мероприятиями по инспекционному контролю таким образом, чтобы позволить органу по сертификации сохранять уверенность в том, что сертифицированная система менеджмента продолжает соответствовать требованиям в периоды между ресертификационными аудитами. Каждый инспекционный аудит для соответствующего стандарта по системам менеджмента включает в себя:

- a) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;
- b) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита;
- c) обращение с жалобами;
- d) результативность системы менеджмента в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком;
- e) ход реализации запланированных мероприятий, нацеленных на непрерывное совершенствование;
- f) непрерывное управление операциями;
- g) анализ каких-либо изменений;
- h) использование знаков сертификации и/или любых других ссылок на сертификацию.

## **9.6.3 Ресертификация**

### **9.6.3.1 Планирование аудита при ресертификации**

**9.6.3.1.1** Целью ресертификационной аудиторской проверки является подтверждение непрерывного соответствия и результативности системы менеджмента в целом, а так же ее актуальности и соответствия области сертификации. Ресертификационная аудиторская проверка должна быть запланирована и проведена для оценки выполнения всех требований актуального стандарта на систему менеджмента или другого нормативного документа. Проверка должна быть проведена в должное время, то есть до истечения срока действия сертификата.

**9.6.3.1.2** При ресертификационном аудите должно рассматриваться функционирование системы менеджмента в течение периода действия сертификата, включая анализ отчетов предыдущих аудиторских проверок.

**9.6.3.1.3** В ходе ресертификационного аудита может потребоваться проведение первого этапа аудита в случаях, если произошли значительные изменения в системе

менеджмента у заказчика или в условиях функционирования системы менеджмента (например, изменения в законодательстве).

Примечание — Подобные изменения могут происходить в любое время в течение сертификационного цикла и сертификационному циклу может потребоваться особая аудиторская проверка (см. 9.6.4), которая может или может не быть двухэтапной проверкой.

### **9.6.3.2 Ресертификационный аудит**

**9.6.3.2.1** Ресертификационный аудит должен включать в себя аудит проводимый на месте, рассматривающий следующее:

- а) результативность системы менеджмента в целом с учетом внутренних и внешних изменений, ее непрерывное соответствие и согласованность с областью сертификации;
- б) демонстрацию выполнения обязательства по поддержанию результативности и совершенствованию системы менеджмента с целью совершенствования деятельности организации-заказчика в целом;
- в) результативность системы менеджмента относительно достижения заказчиком поставленных целей в ходе реализации принятой политики.

**9.6.3.2.2** Если в ходе ресертификационного аудита установлены несоответствия или отсутствуют достаточные свидетельства соответствия, орган по сертификации должен установить время, за которое должны быть выполнены коррекции и корректирующие действия до истечения срока действия сертификата.

**9.6.3.2.3** При успешном завершении ресертификационного аудита до истечения срока действия действующего сертификата, дата вступления в действие нового сертификата может основываться на дате истечения действующего сертификата. Дата выдачи нового сертификата должна быть установлена после принятия решения о ресертификации.

**9.6.3.2.4** Если орган по сертификации не завершил ресертификационный аудит или не в состоянии проверить выполнение коррекций и корректирующих действий для любого значительного несоответствия (см. 9.5.2.1) до истечения срока действия сертификата, то не рекомендуется выносить решение о ресертификации и продлевать срок действия сертификата. О чем заказчик должен быть уведомлен, а последствия должны быть разъяснены.

**9.6.3.2.5** После истечения срока действия сертификата орган по сертификации может восстановить сертификат в течение 6 месяцев, если ресертификация завершена на должном уровне, либо находится на стадии завершения 2-го этапа. Датой вступления в силу сертификата должна быть дата после принятия решения о ресертификации, а дата истечения срока должна быть установлена на основе предварительного цикла сертификации.

### **9.6.4 Специальный аудит**

#### **9.6.4.1 Расширение области сертификации**

На основании заявки о расширении области действия ранее выданного сертификата, орган по сертификации должен провести анализ заявки и определить проверочные мероприятия, необходимые для принятия соответствующего решения. Это можно совместить с инспекционным аудитом.

#### **9.6.4.2 Внеплановые аудиты**

Органу по сертификации может потребоваться проведение внепланового аудита сертифицированного заказчика для расследования жалоб, в ответ на изменения или для контроля в случае приостановления действия сертификата заказчика. При этом:

а) орган по сертификации должен обосновать и заранее в письменном виде уведомить сертифицированного заказчика (например, в документах, указанных в 8.5.1) об условиях, на которых будут осуществляться внеплановые посещения, а также;

б) орган по сертификации должен очень тщательно рассмотреть состав команды по аудиту по причине отсутствия у заказчика возможности опротестовать состав команды по аудиту.

### **9.6.5 Приостановление, отмена действия сертификата или сокращение области сертификации**

**9.6.5.1** Орган по сертификации должен иметь политику и документированные процедуры по приостановлению, отмене действия сертификата или сокращению области сертификации и определить последующие действия, осуществляемые органом по сертификации.

**9.6.5.2** Орган по сертификации должен приостанавливать действие сертификата в тех случаях, когда, например:

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

– сертифицированный заказчик не позволяет проводить инспекционные или ресертификационные аудиты с требуемой периодичностью;

– сертифицированный заказчик добровольно делает запрос о приостановлении действия сертификата.

**9.6.5.3** После приостановления действия, сертификат на систему менеджмента заказчика становится временно недействительным.

**9.6.5.4** Неспособность решить проблемы, из-за которых было приостановлено действие сертификата на срок, устанавливаемый органом по сертификации, приводит к отмене действия сертификата или сокращению области сертификации.

Примечание — В большинстве случаев, период приостановления действия сертификата не превышает 6 месяцев.

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

### **9.7 Апелляции**

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

**9.7.2** Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций. Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

**9.7.3** Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции.

**9.7.4** Процесс рассмотрения апелляций должен включать в себя, по крайней мере, следующие элементы и методы:



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

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

с) обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

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

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

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

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

## **9.8 Жалобы**

**9.8.1** Орган по сертификации должен нести ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

**9.8.2** Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю жалобы.

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

**9.8.4** Орган по сертификации должен, в установленный срок, передать сертифицированному заказчику относящуюся к нему жалобу.

**9.8.5** Орган по сертификации должен документировать процесс получения, оценки и принятия решений по жалобам. К данному процессу должны применяться требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

**9.8.6** Процесс рассмотрения жалоб должен включать в себя, по крайней мере, следующие элементы и методы:

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

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

с) обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

Примечание — Стандарт ISO 10002 содержит методические указания по рассмотрению жалоб.

**9.8.7** При получении жалобы орган по сертификации должен нести ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки её обоснованности.

**9.8.8** Насколько это возможно, орган по сертификации должен подтверждать получение жалобы и предоставлять её предъявителю отчёты о ходе рассмотрения жалобы и сообщать о результатах.

**9.8.9** Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, должно быть принято, проанализировано и подтверждено лицом (лицами), не имевшим(и) отношения к предмету жалобы.

**9.8.10** Орган по сертификации должен официально уведомлять предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения.

**9.8.11** Орган по сертификации, совместно с заказчиком и предъявителем жалобы, должен определить, необходимо ли (если да, то в какой степени) разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

## **9.9 Записи о заказчиках**

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

**9.9.2** Записи о сертифицированных заказчиках должны включать:

- a) информацию о заявке и отчеты о первичном, инспекционном и ресертификационном аудитах;
- b) соглашение о проведении сертификации;
- c) обоснование методологии, используемой для выборочного исследования, по мере необходимости;

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

- d) обоснование продолжительности аудита (см. 9.1.4);
- e) результаты проверки коррекций и корректирующих действий;
- f) записи о жалобах и апелляциях, а также последующих коррекциях и корректирующих действиях;
- g) протоколы и решения комитета, в случае необходимости;
- h) документацию по принятию решений о сертификации;
- i) сертификационные документы, содержащие область сертификации в отношении продукции, процесса или услуги, если это применимо;
- j) соответствующие записи, необходимые для обеспечения доверия к сертификации, такие как свидетельство компетентности аудиторов и технических экспертов;
- k) программы аудита;

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

**9.9.4** Орган по сертификации должен применять документированную политику и документированные процедуры хранения записей. Записи должны храниться на протяжении текущего цикла сертификации и еще одного полного цикла.

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

## **10 Требования к системам менеджмента для органов по сертификации**

### **10.1 Варианты**

Орган по сертификации должен установить, документировать, внедрить и поддерживать систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать последовательное выполнение требований настоящей части ISO/IEC 17021. В дополнение к требованиям, изложенным в разделах 5-9, орган по сертификации должен внедрить систему менеджмента согласно:

- a) общим требованиям к системам менеджмента (см. 10.2) или;
- b) требованиям к системе менеджмента в соответствии с ISO 9001 (см. 10.3).

### **10.2 Вариант А: Общие требования к системе менеджмента**

#### **10.2.1 Общие положения**

Орган по сертификации должен разработать, документировать, внедрить и поддерживать систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать последовательное выполнение требований настоящей части ISO/IEC 17021.

Высшее руководство органа по сертификации должно разрабатывать и документировать политику и цели деятельности органа, а также обеспечивать наличие свидетельств своей приверженности разработке и внедрению системы менеджмента в соответствии с требованиями настоящей части ISO/IEC 17021. Высшее руководство должно гарантировать, что политика понята, внедрена и поддерживается на всех уровнях организации органа по сертификации.

Высшее руководство органа по сертификации должен назначить ответственного, который будет наделен полномочиями для:

- a) обеспечения разработки, внедрения и поддержания процессов и процедур, требуемых системой менеджмента;
- b) предоставления отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента и необходимости ее улучшения.

#### **10.2.2 Руководство по системе менеджмента**

Все применимые требования настоящей части ISO/IEC 17021 должны быть представлены в руководстве или в связанных с ним документах. Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы руководство и связанные с ним документы были доступны для соответствующего персонала.

#### **10.2.3 Управление документами**

Орган по сертификации должен разработать процедуры для управления документами (внутреннего и внешнего происхождения), относящиеся к выполнению настоящей части ISO/IEC 17021. Данные процедуры должны предусматривать использование средств управления, необходимых для:

- a) проверки документов на адекватность до их выпуска;
- b) анализа и актуализации документов по мере необходимости и их повторного утверждения;
- c) обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- d) обеспечения наличия действующих версий документов в местах их применения;
- e) обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- f) обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- g) предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

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

#### **10.2.4 Управление записями**

Орган по сертификации должен разработать процедуры по определению средств управления, требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении, определении сроков хранения и изъятии записей, связанных с выполнением настоящей части ISO/IEC 17021.

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

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

#### **10.2.5 Анализ со стороны руководства**

##### **10.2.5.1 Общие положения**

Высшее руководство органа по сертификации должен разработать процедуры по проведению анализа системы менеджмента органа по сертификации через запланированные промежутки времени с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности, включая политику и цели, связанные с выполнением настоящей части ISO/IEC 17021. Такой анализ проводится не реже, чем один раз в год.

##### **10.2.5.2 Входные данные для анализа**

Входные данные для анализа со стороны руководства должны содержать информацию, касающуюся:

- a) результатов внутренних и внешних аудитов;
- b) данных, полученных от заказчиков и заинтересованных сторон;
- c) обеспечения беспристрастности;
- d) статус корректирующих действий;
- e) статус действий для устранения рисков;
- f) предпринятых действий, вытекающих из предыдущего анализа со стороны руководства;
- g) информации о достижении целей;
- h) изменений, которые могут повлиять на систему менеджмента;
- i) апелляций и жалоб.

##### **10.2.5.3 Выходные данные анализа**

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

- a) повышения результативности системы менеджмента и ее процессов;
- b) совершенствования услуг по сертификации связанные с выполнением настоящей части ISO/IEC 17021;
- c) потребностей в ресурсах.
- d) пересмотр политики и целей организации

#### **10.2.6 Внутренние аудиты**

**10.2.6.1** Орган по сертификации должен установить процедуры по проведению внутренних аудитов с целью проверки того, что он выполняет требования настоящей части ISO/IEC 17021 и что его система менеджмента результативно функционирует и поддерживается.

Примечание — В стандарте ISO 19011 содержатся методические указания по проведению внутренних аудитов.

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

**10.2.6.3** Внутренние аудиты должны проводиться не реже одного раза в год. Периодичность проведения внутренних аудитов может быть сокращена, если орган сертификации может продемонстрировать, что его система менеджмента продолжает результативно функционировать в соответствии с настоящей частью ISO/IEC 17021, а также доказана её стабильность.

**10.2.6.4** Орган по сертификации должен обеспечивать, чтобы:

- a) внутренние аудиты проводились квалифицированным персоналом, обладающим необходимыми знаниями в области сертификации, проведения аудитов, а также требований настоящей части ISO/IEC 17021;
- b) аудиторы не проверяли свою собственную работу;
- c) персонал, ответственный за область аудита, был проинформирован о результатах аудита;
- d) любые действия, предпринимаемые по итогам внутренних аудитов, выполнялись своевременно и надлежащим образом;
- e) были определены все возможности для совершенствования.

### **10.2.7 Корректирующие действия**

Орган по сертификации должен установить процедуры по определению и управлению несоответствиями в своей деятельности. При необходимости, орган по сертификации должен предпринимать действия по устранению причин несоответствий для предупреждения их повторного возникновения. Корректирующие действия должны быть соответствующими для того чтобы воздействовать на выявленные проблемы. В данной процедуре должны быть определены требования к:

- a) выявлению несоответствий (например, согласно жалобам или результатам внутренних аудитов);
- b) установлению причин несоответствий;
- c) устранению несоответствий;
- d) оцениванию необходимости предпринимаемых действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- e) определению и своевременному осуществлению необходимых действий;
- f) записям результатов предпринятых действий;
- g) анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

## **10.3 Вариант В: Требования к системам менеджмента в соответствии с ISO 9001**

### **10.3.1 Общие положения**

Орган по сертификации должен разработать и поддерживать систему менеджмента, соответствующую требованиям ISO 9001, способную обеспечивать и демонстрировать последовательное выполнение требований настоящей части ISO/IEC 17021, изложенные подробно в 10.3.2-10.3.4.

### **10.3.2 Область применения**

Для обеспечения выполнения требований ISO 9001, область применения системы менеджмента должна включать в себя требования к проектированию и разработке для ее услуг по сертификации.

### **10.3.3 Ориентация на потребителя**

Для того, чтобы система менеджмента соответствовала требованиям ISO 9001, орган по сертификации должен обеспечить доверие к сертификации и учесть потребности всех заинтересованных сторон (см. 4.1.2), которые полагаются на услуги по аудиту и сертификации, а не только на своих заказчиков.

### **10.3.4 Анализ со стороны руководства**

## **СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015**

Для того чтобы система менеджмента соответствовала требованиям ISO 9001, орган по сертификации должен включать информацию об апелляциях и жалобах пользователей услуг по сертификации во входные данные для анализа со стороны руководства.

**Приложение А**  
(обязательное)

**Необходимые знания и навыки персонала**

**А.1 Общие положения**

Таблица А.1 указывает знания и навыки персонала, которые орган по сертификации должен определить для выполнения конкретных функций сертификации. “Х” указывает, что орган сертификации должен определить критерии и глубину знаний и навыков. Требования к знаниям и навыкам персонала указанные в Таблице А.1 более подробно объясняются в тексте следующим после таблицы и ссылаются на нумерацию в скобках.

**Таблица А.1 – Таблица знаний и навыков персонала**

Знания и навыки персонала	Функции сертификации		
	Проведение анализа заявки для определения требуемой компетентности членов команды по аудиту, выбор членов команды по аудиту и определение продолжительности аудита	Анализ аудиторских отчетов и принятий решений о сертификации	Проведение аудита и руководство командой по аудиту
Знание практик бизнес-менеджмента			X (см. А.2.1)
Знание принципов, практик и методов аудита		X (см. А.3.1)	X (см. А.2.2)
Знание конкретных стандартов/нормативных документов о системах менеджмента	X (см. А.4.1)	X (см. А.3.2)	X (см. А.2.3)
Знание процессов органа сертификации	X (см. А.4.2)	X (см. А.3.3)	X (см. А.2.4)
Знание сферы деятельности заказчика	X (см. А.4.3)	X (см. А.3.4)	X (см. А.2.5)
Знание продукции, процессов и организации заказчика	X (см. А.4.4)		X (см. А.2.6)
Языковые навыки, отвечающие всем уровням организации заказчика			X (см. А.2.7)
Навыки ведения записей и составления отчетов			X (см. А.2.8)
Умение подавать материал			X (см. А.2.9)
Навыки интервьюирования			X (см. А.2.10)
Навыки управления аудиторской деятельностью			X (см. А.2.11)
Примечание — Риск и сложность являются другими факторами, влияющими на определение уровня специальных знаний, необходимых для выполнения этих функций			

## **A.2 Квалификационные требования для аудиторов систем менеджмента**

### **A.2.1 Знание практик бизнес-менеджмента**

Знание общих организационных типов, размера, управления, структуры и производственных практик, системы информации и данных, документационные системы, и информационные технологий.

### **A.2.2 Знание принципов, практик и методов аудита**

Знание общих принципов практик и методов проведения аудита систем менеджмента, как определено в настоящем стандарте, достаточных для проведения сертификационных аудитов и оценки процессов внутреннего аудита.

### **A.2.3 Знание конкретных стандартов/нормативных документов о системах менеджмента**

Знание стандартов или других нормативных документов о системах менеджмента, установленных для сертификации, достаточные для определения результативности выполнения и соответствия требованиям.

### **A.2.4 Знание процессов органа по сертификации**

Знание процессов органа по сертификации, достаточные для соответствия порядку проведения и процессам органа по сертификации.

### **A.2.5 Знание сферы деятельности заказчика**

Знание терминологии, практики и процессов, характерных для сферы деятельности заказчика, достаточное для понимания ожидаемых результатов сферы деятельности в контексте стандарта или другого нормативного документа систем менеджмента.

Примечание — Сфера деятельности считается экономической деятельностью (например, авиакосмические, химические, финансовые услуги)

### **A.2.6 Знание продукции, процессов организации заказчика**

Знание относящиеся к типам продукции или процессам заказчика, достаточные для понимания того, как организация может работать, и как организация может применить требования стандарта или другого соответствующего нормативного документа по системам менеджмента.

### **A.2.7 Языковые навыки, отвечающие всем уровням организации заказчика**

Способность результативно поддерживать связи с сотрудниками на любом уровне организации, применяя соответствующие термины, выражения и речь.

### **A.2.8 Навыки ведения записей и составления отчетов**

Способность читать и писать с достаточной скоростью, точностью и пониманием, чтобы регистрировать, делать заметки и результативно доводить до сведения об обнаружениях аудита и заключениях.

### **A.2.9 Умение подавать материал**

Способность к общедоступному представлению обнаружений аудита и заключений. Для руководителя команды, представляющего на общественном форуме (например, заключительное заседание) обнаружения аудита, заключения и рекомендации, соответствующие для аудитории.

### **A.2.10 Навыки интервьюирования**

Способность проводить интервью для получения соответствующей информации, задавая хорошо сформулированные вопросы, не ограниченные во времени и внимательно слушая, чтобы понимать и оценивать ответы.

### **A.2.11 Навыки управления аудиторской деятельностью**

Способность к проведению и управлению аудитом для достижения целей в рамках согласованного периода. Руководитель команды должен способствовать проведению



собраний для результативного обмена информацией и иметь способность давать задания или повторные задания по необходимости.

### **А.3 Квалификационные требования для персонала анализирующего аудиторские отчеты и принимающие решения о сертификации**

Функции этого персонала могут быть выполнены одним или несколькими сотрудниками.

#### **А.3.1 Знание принципов, практик и методов аудита**

Знание общих принципов практик и методов проведения аудита систем менеджмента, как определено в настоящем стандарте, достаточных для понимания отчета о сертификационном аудите.

#### **А.3.2 Знание конкретных стандартов/нормативных документов о системах менеджмента**

Знание стандартов или других нормативных документов о системах менеджмента, установленных для сертификации, достаточные для принятия решения на основе отчета о сертификационном аудите.

#### **А.3.3 Знание процессов органа по сертификации**

Знание процессов органа по сертификации достаточных для определения, были ли ожидания органа по сертификации выполнены на основе информации, представленной для анализа.

#### **А.3.4 Знание сферы деятельности заказчика**

Знание терминологии, практики и процессов, характерных для сферы деятельности заказчика, достаточные для понимания аудиторских отчетов в контексте стандарта или другого нормативного документа по системам менеджмента.

### **А.4 Квалификационные требования для персонала проводящего анализ заявок для определения требуемой компетентности членов команды по аудиту, выбора членов команды по аудиту и определения продолжительности аудита**

Функции этого персонала могут быть выполнены одним или несколькими сотрудниками.

#### **А.4.1 Знание конкретных стандартов/нормативных документов о системах менеджмента**

Знание того, какой стандарт или другие нормативные документы по системам менеджмента требуются для сертификации.

#### **А.4.2 Знание процессов органа по сертификации**

Знание процессов органа по сертификации, достаточные для назначения компетентных членов команды по аудиту и точного определения продолжительности аудита.

#### **А.4.3 Знание сферы деятельности заказчика**

Знание терминологии, практики и процессов, характерных для сферы деятельности заказчика, достаточные для назначения компетентных членов команды по аудиту и точного определения продолжительности аудита.

#### **А.4.4 Знание продукции, процессов организации заказчика**

Знание относящиеся к типам продукции или процессам заказчика, достаточные для назначения компетентных членов команды по аудиту и точного определения продолжительности аудита.

**Приложение В**  
(информационное)

**Возможные методы оценивания**

**В.1 Общие положения**

Настоящее приложение содержит примеры методов оценки, в качестве помощи органам по сертификации.

Методы оценивания компетентности специалистов можно сгруппировать по пяти основным категориям: анализ записей, обратная связь, собеседования, наблюдения и экзамены. Методы могут быть разбиты на более мелкие категории. Ниже приведено краткое описание каждого метода и его полезности и ограничений для оценивания знаний и навыков. Маловероятно, что любой из этих методов в отдельности сможет подтвердить компетентность.

Методы, приведенные в подразделах В.2-В.6 дают возможность получить информацию о знаниях и навыках. Они являются более результативными, если предназначены для использования вместе с критериями компетентности, полученными в ходе процесса определения компетентности, который описан в 7.1.2 и 7.1.3.

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

**В.2 Анализ записей**

Некоторые записи указывают на наличие знаний, как, например, резюме, где показан опыт работы, опыт участия в аудитах, образование и подготовка.

Некоторые записи указывают на наличие навыков, как, например, аудиторские отчеты, записи об опыте работы, данные об опыте участия в аудитах, образовании и подготовке.

Такие записи в чистом виде вряд ли могут служить достаточным свидетельством компетентности.

Другие записи являются непосредственным свидетельством компетентности, как, например, отчет об аттестационной проверке аудитора, проводящего аудит.

**В.3 Обратная связь**

Информация, полученная от бывших работодателей, может указывать на наличие знаний и навыков, однако, важно иметь в виду, что, иногда, работодатели специально утаивают негативные сведения.

Личные рекомендации могут свидетельствовать о наличии знаний и навыков. Однако, маловероятно, что кандидат покажет рекомендацию, содержащую негативные сведения.

Информация от коллег может свидетельствовать о наличии знаний и навыков. Однако, объективность такой информации зависит от взаимоотношений между коллегами.

Информация, полученная от заказчиков, может свидетельствовать о наличии знаний и навыков. Однако, что касается аудиторов, объективность такой информации может зависеть от результатов аудита.

Обратная связь в чистом виде не может служить удовлетворительным свидетельством компетентности.

**В.4 Собеседования**

Собеседования могут быть полезным средством получения информации о знаниях и навыках.

Собеседования при приеме на работу помогают уточнить сведения, содержащиеся в резюме и записях о трудовой деятельности, в отношении знаний и навыков.

Собеседования, как часть аттестации, способствуют получению конкретной информации о знаниях и навыках.

Опрос членов команды по аудиту для анализа результатов аудита способствует получению полезной информации о знаниях и навыках аудитора. Опрос обеспечивает возможность понимания причин, по которым аудитор принял те или иные решения, выбрал определенные направления аудита и т.п. Данный метод может использоваться после проводимого под наблюдением аудита и может также использоваться позднее, при изучении письменного аудиторского отчета. Такой метод может быть особенно полезным для определения компетентности по отношению к конкретной технической области.

Прямое свидетельство компетентности может быть получено на основе систематизированного опроса с использованием соответствующих записей и конкретных критериев компетентности.

Собеседования и опросы могут использоваться для оценки языковых навыков, навыков общения и коммуникабельности.

#### **В.5 Наблюдения**

Наблюдения за человеком, выполняющим порученную ему работу, может служить прямым доказательством компетентности, о чем свидетельствует применение им знаний и навыков для достижения требуемого результата. Данный метод оценивания полезен для всех функциональных подразделений, административного и управленческого персонала, а также для аудиторов и лиц, ответственных за принятие решений о сертификации. Одним из ограничений, связанных с выполнением наблюдений за аудитором, проводящим аудит, является степень неоднозначности того или иного аудита.

Периодические наблюдения за работниками полезны для подтверждения постоянной компетентности.

#### **В.6 Экзамены**

Надежным и должным образом документированным свидетельством наличия знаний и навыков (в зависимости от методики) являются письменные экзамены.

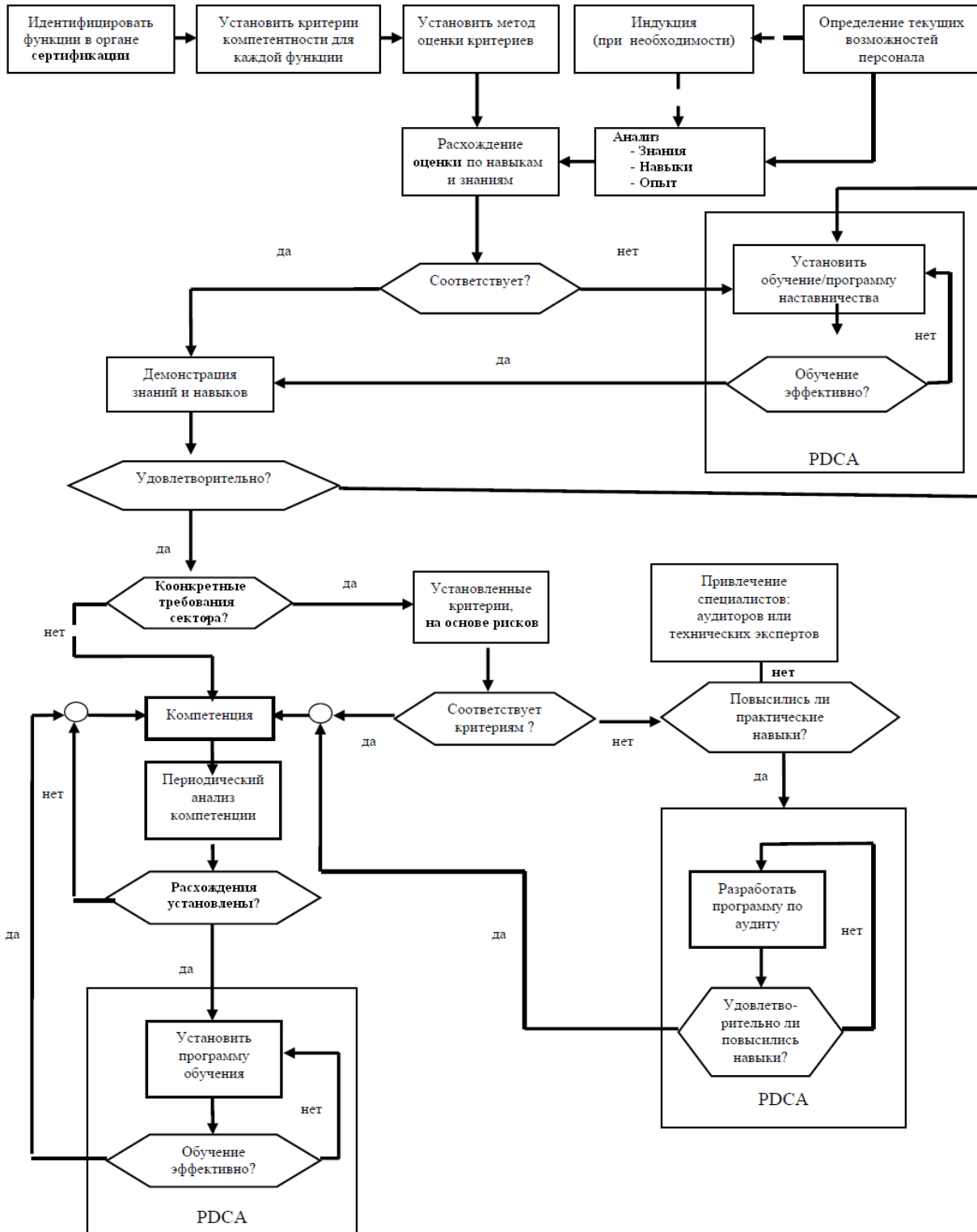
Устные экзамены могут служить надежным доказательством наличия знаний (в зависимости от компетентности экзаменатора) и дают ограниченное представление о навыках.

Практические экзамены могут дать сбалансированное представление о знаниях и навыках в зависимости от экзаменационного процесса и компетентности экзаменаторов. К методам проведения практических экзаменов могут относиться деловые игры, изучение конкретных примеров, моделирование стрессовых ситуаций или создание рабочей ситуации.

**Приложение С**  
*(информационное)*

**Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности**

Блок-схема, приведенная в настоящем приложении, служит одним из способов определения компетентности персонала путем установления конкретных задач, подлежащих выполнению, определения конкретных знаний и навыков, требуемых для достижения намеченного результата. В блок-схеме использованы методы, перечисленные в приложении В.



**Рисунок С.1 – Пример последовательности операций для определения и обеспечения компетентности персонала**

**Приложение D**  
(информационное)

**Желательные личностные характеристики персонала**

Примерами личностных характеристик, которые важны для персонала, участвующего в деятельности по сертификации любой системы менеджмента могут являться следующие:

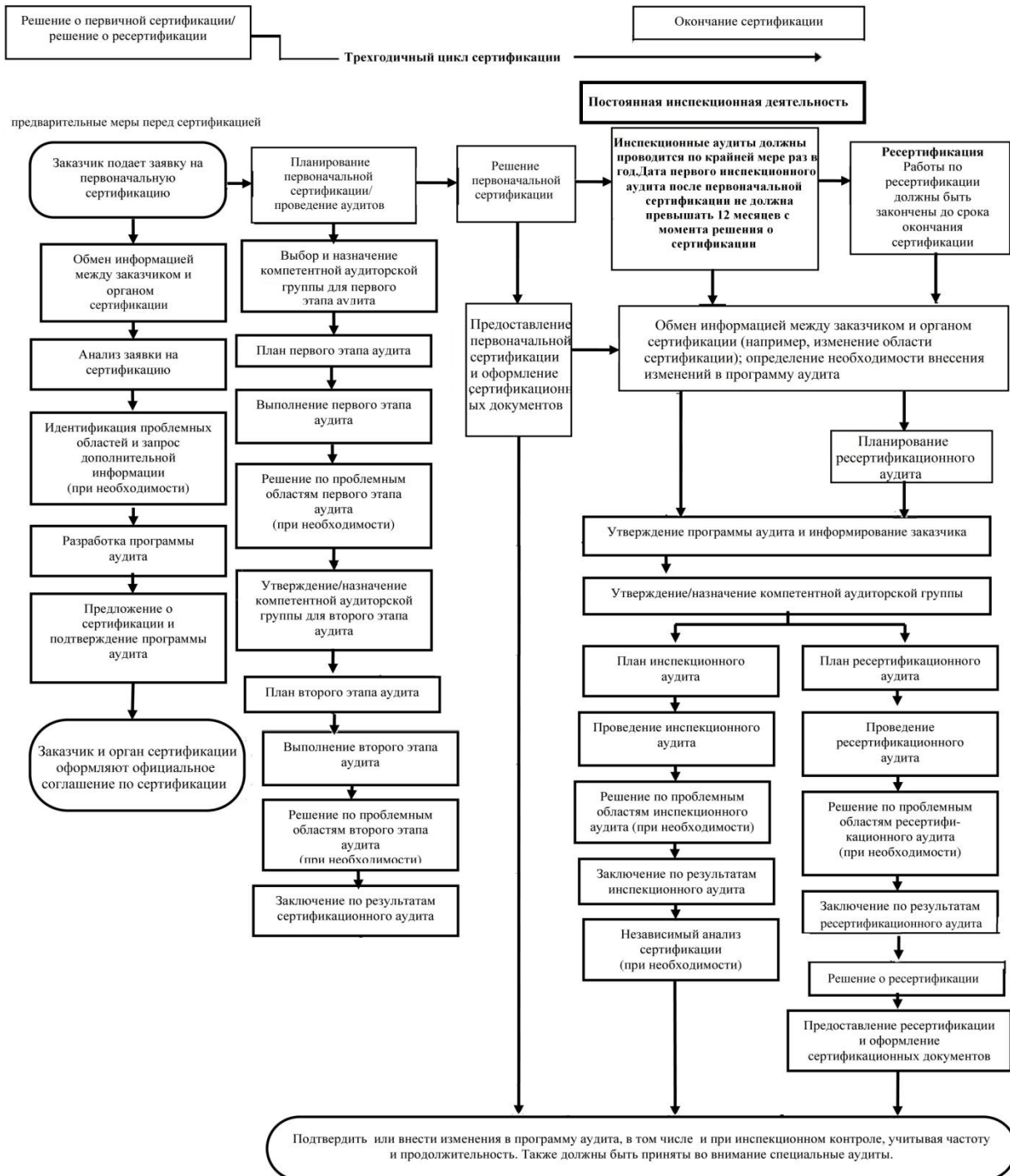
- a) нравственность, т.е. объективность, правдивость, искренность, честность и сдержанность;
- b) открытость новым идеям, т.е. готовность рассматривать альтернативные идеи или точки зрения;
- c) дипломатичность, т.е. тактичность в отношениях с людьми;
- d) готовность к сотрудничеству, т.е. взаимодействие с другими лицами;
- e) наблюдательность, т.е. активное осознание того, что происходит вокруг;
- f) восприимчивость, т.е. инстинктивное осознание и понимание возникающих ситуаций;
- g) гибкость, т.е. способность адаптироваться к различным ситуациям;
- h) настойчивость, т.е. упорство и целеустремленность в достижении целей;
- i) решительность, т.е. способность делать своевременные выводы на основе логического мышления и анализа;
- j) уверенность в себе, т.е. способность действовать самостоятельно;
- k) профессионализм, т.е. демонстрация учтивого, ответственного и делового поведения на рабочем месте;
- l) бескомпромиссность и мужественность в нравственном отношении, т.е. готовность действовать ответственно и этично даже тогда, когда такие действия не всегда являются популярными и могут иногда приводить к несогласию или конфронтации;
- m) организованность, т.е. проявление умения результативно распоряжаться своим временем, устанавливать очерёдность задач, планировать свои действия и производительность.

Определение личностных характеристик является чисто ситуационным, и недостатки могут проявляться только в конкретных условиях. Орган по сертификации должен предпринимать соответствующие действия в отношении любого выявленного недостатка, отрицательно влияющего на деятельность по сертификации.

## Приложение Е (информационное)

### Процесс проведения аудита и сертификации

На рисунке Е.1 приведена типичная блок-схема процесса. Может проводиться и другая проверочная деятельность, например, анализ документов и специальные аудиты. Разница между циклом аудита и циклом сертификации разъясняется в 9.1.1.2 и 9.3.2.2.



**Рисунок Е.1 – Типичная блок-схема процесса проведения аудита и сертификации**

**Приложение Д.А**  
(справочное)

Таблица Д.А. – Сведения о соответствии национальных стандартов ссылочным международным стандартам

Обозначение и наименование международного стандарта (международного документа)	Степень соответствия	Обозначение и наименование национального стандарта
ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь	IDT	СТ РК ИСО 9000-2007 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь
ISO/IEC 17000 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.	IDT	СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы



**Библиография**

- [1] ISO 9001, Системы менеджмента качества. Требования
- [2] ISO 10002, Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по работе с претензиями в организациях
- [3] ISO 14001, Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению
- [4] ISO/IEC TS 17021-2, Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем экологического менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента
- [5] ISO/IEC TS 17021-3, Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества
- [6] ISO/IEC TS 17021-4, Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 4. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента устойчивости событий
- [7] ISO/IEC TS 17021-5, Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 5. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента активов
- [8] ISO/IEC TS 17021-6, Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 6. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента непрерывности бизнеса
- [9] ISO/IEC TS 17021-7, Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 7. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента безопасности дорожного движения
- [10] ISO/IEC TS 17023, Оценка соответствия. Руководящие указания по определению продолжительности аудитов сертификации систем менеджмента
- [11] ISO/IEC 17030, Оценка соответствия. Общие требования к знакам соответствия третьей стороны
- [12] ISO 19011:2011, Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
- [13] ISO 20121, Системы менеджмента устойчивого развития. Требования и практическое руководство по менеджменту устойчивости событий
- [14] ISO/TS 22003, Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевых продуктов
- [15] ISO 22301, Социальная безопасность. Системы менеджмента непрерывности бизнеса. Требования
- [16] ISO/IEC 27006, Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Требования для органов, обеспечивающих аудит и сертификацию систем менеджмента информационной безопасности
- [17] ISO 31000, Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания
- [18] IEC 31010, Менеджмент рисков. Методы оценки рисков
- [19] ISO 39001, Система менеджмента безопасности дорожного движения. Требования и руководство по использованию
- [20] ISO 50003, Системы энергетического менеджмента. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем энергетического менеджмента
- [21] ISO 55001, Управление активами. Системы менеджмента. Требования.





Басуға \_\_\_\_\_ ж. қол қойылды Пішімі 60x84 1/16  
Қағазы офсеттік. Қаріп түрі «KZ Times New Roman»,  
«Times New Roman»  
Шартты баспа табағы 1,86. Таралымы \_\_\_\_\_ дана. Тапсырыс \_\_\_\_\_

---

«Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты»  
республикалық мемлекеттік кәсіпорны  
010000, Астана қаласы, Орынбор көшесі, 11 үй,  
«Эталон орталығы» ғимараты  
Тел.: 8 (7172) 79 33 24