



УТВЕРЖДАЮ
Директор
ТОО «Business Expert KZ»
А.К.Сисенова
«29» мая 2025г.

**Порядок
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента
И -13**

Разработал: ведущий специалист ОПС СМ Мейрбекова П.У.
Согласовал: Руководитель ОПС СМ Жангазина Ж.С.

г.Алматы

Порядок проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	---	--

Содержание

Раздел 1. Общие положения.....	5
Глава 1. Цель, область применения.....	5
Глава 2. Нормативные ссылки.....	5
Глава 3. Термины, определения и сокращения.....	6
Раздел 2. Основные положения.....	6
Глава 4. Порядок проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента.....	6
Параграф 1. Порядок подачи заявки.....	8
Параграф 2. Порядок определения продолжительности времени на проведение аудита.....	9
Параграф 3. Составление программы аудита.....	10
Параграф 4. Подготовка и оформление договора на проведение работ по подтверждению соответствия системы менеджмента.....	10
Параграф 5. Выбор и назначение компетентной команды по аудиту.....	11
Параграф 6. Проведение первого этапа сертификационного аудита.....	13
Глава 5. Подготовка ко второму этапу сертификационного аудита (аудит на месте).....	14
Параграф 1. Издание приказа о проведении второго этапа сертификационного аудита.....	14
Параграф 2. Подготовка программы и плана аудита системы менеджмента.....	15
Параграф 3. Подготовка к аудиту «на месте».....	15
Глава 6. Проведение второго этапа сертификационного аудита (аудит «на месте»).....	16
Параграф 1. Порядок проведения вступительного совещания.....	16
Параграф 3. Обмен информацией в ходе аудита.....	16
Параграф 2. Определение сопровождающих лиц.....	17
Параграф 4. Регистрация выявленных несоответствий.....	18
Параграф 5. Подведение итогов аудита «на месте».....	18
Параграф 6. Порядок проведения заключительного совещания.....	19
Параграф 7. Действия с несоответствиями.....	19
Параграф 8. Составление отчета по аудиту.....	20
Параграф 9. Принятие решения по результатам сертификационного аудита.....	20
Параграф 10. Выдача и регистрация сертификата соответствия.....	21
Глава 7. Порядок проведения инспекционного контроля.....	21
Глава 8. Порядок проведения дистанционного аудита.....	23
Параграф 1. Подготовка к дистанционному аудиту.....	25
Параграф 2. Проведение дистанционного аудита.....	25
Параграф 3. Действия после аудита.....	25
Глава 9. Порядок приостановления и отмены действия сертификата соответствия.....	26
Глава 10. Порядок переоформления действия сертификата соответствия.....	26
Глава 11. Повторная сертификация системы менеджмента (ресертификация).....	27
Глава 12. Порядок проведения специальных аудитов.....	28
Параграф 1. Порядок проведения расширения области сертификации системы менеджмента.....	28
Параграф 2. Порядок проведения сокращения области сертификации.....	28
Приложение А Форма Журнала регистрации заявок и договоров на проведение подтверждение соответствия систем менеджмента.....	30
Приложение Б Форма Программы аудита трехлетнего цикла сертификации. Ошибка! Закладка не определена.	
Определение требований, относящихся к продукции и услугам.....	35
Приложение В Форма листа оценки аудитора/технического эксперта.....	31

Порядок проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
--	--	---

Приложение Д Форма Заявления об обеспечении беспристрастности и и неразглашении конфиденциальной информации	43
Приложение Е Форма заключения по результатам I этапа сертификационного аудита	44
Цели в области качества и планирование их достижения	45
Требования к продукции и услугам	46
Определение требований, относящихся к продукции и услугам	46
Анализ требований к продукции и услугам	46
Выходные данные проектирования и разработки	46
Изменения проектирования и разработки	46
Приложение Ж Форма плана аудита	52
Приложение И Форма чек-листа	55
Приложение К Форма протокола вступительного совещания	56
Приложение Л Форма акта по аудиту	58
Приложение М Форма протокола заключительного совещания	60
Приложение Н Форма анкеты анализа удовлетворённости проведённым аудитом	62
Приложение О Форма протокола о несоответствии	63
Приложение П	64
Приложение Р	69
Приложение С	70
Приложение Т	71
Приложение Ф	73
Приложение Х	74
Приложение Ц	75
Приложение Ч	76
Приложение Ш	79

Лист учета изменений

[illegible]

Порядок проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
--	--	---

Раздел 1. Общие положения

Глава 1. Цель, область применения

1. Настоящий Порядок проведения работ по подтверждению соответствия системы менеджмента (далее – Инструкция) устанавливает порядок проведения работ по подтверждению соответствия:

- 1) систем менеджмента качества на соответствие требованиям СТ РК ISO 9001-2016 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- 2) систем экологического менеджмента на соответствие требованиям СТ РК ИСО 14001-2006 «Системы экологического менеджмента. Требование и руководство по применению».

2. Настоящая Инструкция распространяется для всех работников ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ», осуществляющие работы по подтверждению соответствия систем менеджмента, в том числе привлекаемым техническим экспертам, и является обязательным для исполнения.

Глава 2. Нормативные ссылки

3. Настоящая Инструкция разработана с учетом требований следующих документов:
 - 1) Трудовой Кодекс Республики Казахстан от 15.05.2007г. №252-III.
 - 2) Закон Республики Казахстан от 09.11.2004г. № 603-II «О техническом регулировании».
 - 3) Закон Республики Казахстан от 5 июля 2008 года № 61-IV ЗРК «Об аккредитации в области оценки соответствия»;
 - 4) Приказ и.о. Министра торговли и интеграции Республики Казахстан «Об утверждении Правил оценки соответствия» от 29 июня 2021 года № 433-НК;
 - 5) СТ РК ISO 9000-2017 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
 - 6) СТ РК ISO 9001-2016 «Системы менеджмента качества. Требования»
 - 7) СТ РК ИСО 14001-2006 «Системы экологического менеджмента. Требование и руководство по применению»,
 - 8) СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»,
 - 9) СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1: Требования
 - 10) СТ РК ISO/IEC 17021-2-2019 (ISO/IEC 17021-2:2016) «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем экологического менеджмента»,
 - 11) СТ РК ISO/IEC 17021-3-2019 (ISO/IEC 17021-3:2017) «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества».
 - 12) СТ РК ISO 19011-2019 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»
 - 13) IAF MD 1:2023 Обязательный документ для аудита и Сертификация системы менеджмента организаций, имеющих сеть предприятий
 - 14) IAF MD 4:2022 Использование аккредитованным ОС компьютеризованных методик проведения аудиторской проверки («КМАП») для сертификации СМ;
 - 1) IAF MD 5:2023 Определение продолжительности аудита систем менеджмента качества, охраны окружающей среды и охраны труда
 - 2) IAF MD 10:2023 Оценка менеджмента компетенции органов по сертификации в соответствии с ИСО/МЭК 17021:2011
 - 3) IAF MD 11:2023 Обязательный документ IAF по применению ISO/IEC 17021-1 для аудитов интегрированных систем менеджмента

**Порядок
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

4) IAF MD 12:2023 Оценка с целью аккредитации органов по оценке соответствия осуществляющие деятельность в разных странах

5) IAF MD 15:2023 Обязательный документ IAF по сбора данных для обеспечения показателей деятельности системы управления органов по сертификации

6) IAF MD 17:2023 Свидетельская оценка при аккредитации ОПС СМ

7) IAF ID 1:2014 Информационный документ для Области аккредитации СМК и СЭМ

8) П- 02 «Положение о Комитете по защите беспристрастности».

9) П-03 «Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций».

10) ДП-01 «Документированная процедура. Управление документацией».

11) ДП-03 «Документированная процедура. Управление записями»

12) ДП-07 «Документированная процедура.. Управление внешними нормативными и информационными документами».

13) И-02 «Инструкция. Управление персоналом».

14) И-07 «Инструкция. Порядок работы с техническими экспертами и привлеченными экспертами-аудиторами, мониторингу и оцениванию деятельности персонала»

15) И-14 «Инструкция. Порядок заключения соглашений (договоров)» экспертами-аудиторами, мониторингу и оцениванию деятельности персонала»;

16) И-15 «Инструкция по определению продолжительности времени аудита СМ»;

17) ОПМ СМ - Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Business Expert KZ».

Глава 3. Термины, определения и сокращения

4. В настоящей документированной процедуре системы менеджмента применяются термины и определения в соответствии с требованиями СТ РК ISO 9000-2017, СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009, СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015.

5. В настоящей документированной процедуре применяются сокращения в соответствии с процедурой ДП-01 «Документированная процедура. Управление документацией».

Раздел 2. Основные положения

Глава 4. Порядок проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента

6. Подтверждение соответствия систем менеджмента осуществляется по инициативе организации-заявителя в пределах области аккредитации ОПС СМ.

7. Основными целями проведения подтверждения соответствия СМ является оценка и удостоверение того, что документально оформленная СМ организации-заявителя соответствует требованиям СТ РК ISO 9001-2016, СТ РК ИСО 14001-2006, Руководства по системам менеджмента, документированных процедур, Политике и целям в области соответствующей системы менеджмента.

8. При проведении работ по подтверждению соответствия систем менеджмента ОПС СМ руководствуется принципами, установленными СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 раздел 4:

- 1) добровольность;
- 2) беспристрастность;
- 3) компетентность;
- 4) ответственность;
- 5) открытость (информированность);
- 6) конфиденциальность;
- 7) реагирование на жалобы.

9. Работы по подтверждению соответствия систем менеджмента проводятся компетентным персоналом ОПС СМ, обеспечивающим соблюдение принципов, перечисленных в



п.8, что реализуется подписанием Декларации об обеспечении беспристрастности и о неразглашении конфиденциальной информации согласно Приложению Д настоящей Инструкции и Ф01.И-05 и согласно требованиям П- 02 «Положение о Комитете по защите беспристрастности».

10. ОПС СМ поддерживает в рабочем состоянии и предоставляет по запросу заявителей информацию, описывающие собственные процессы аудита и процессы сертификации (решения о выдаче сертификата, подтверждении, приостановлении, возобновлении, отмене действия сертификата, расширении или сокращении области сертификации), не вводящей в заблуждение, за исключением конфиденциальной информации.

Предоставление информации по подтверждению соответствия и требованиям ОПС СМ осуществляется путем предоставления организации-заявителю действующую и обновленную информацию посредством контактов:

Телефон: +7 (727) 311-07-58

Мобильный телефон: +7 775 688 89 89

Web-сайт: www.isoexpert.kz

касающейся:

1) описания первичной и последующей деятельности по подтверждению соответствия систем менеджмента, включая подачу заявки, первичные аудиты, инспекционные аудиты (аудиты при инспекционном контроле), процессы выдачи сертификата, подтверждения, приостановления, отмены действия сертификата соответствия;

2) нормативных документов по подтверждению соответствия;

3) общей информации о проводимых процедурах подтверждений соответствия по системам менеджмента;

4) требований ОПС СМ для потенциальных заявителей:

а) по процедуре подтверждения соответствия систем менеджмента;

б) выполнение аудитов и предоставление документации для проверки, доступ ко всем процессам, производственным площадкам и персоналу для первичной сертификации, инспекционного контроля, ресертификации и рассмотрения жалоб;

с) по предоставлению на использование знаков сертификации ОПС СМ согласно требованиям И-01 «Инструкция. Порядок применения знаков аккредитации».

5) документов, в которых описаны права и обязанности заявителей, требования к ссылкам на подтверждения соответствия и использование знаков (договор);

6) процедур рассмотрения жалоб и апелляций.

11. Первичный сертификационный аудит системы менеджмента проводится в два этапа:

1) первый этап сертификационного аудита;

2) второй этап сертификационного аудита.

12. Первичный сертификационный аудит системы менеджмента состоит из следующих процессов:

1) подача заявки организацией-заявителем в ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ» (Главы 4 Параграф 1);

2) организация работ по подтверждению соответствия систем менеджмента (Глава 4 Параграф 2);

3) проведение первого этапа сертификационного аудита (Глава 4 Параграф 6);

4) подготовка ко второму этапу сертификационного аудита (Глава 5);

5) проведение второго этапа сертификационного аудита (на месте) (Глава 6);

6) принятие решения по результатам аудита (Глава 6 Параграф 9);

7) выдача и регистрация сертификата соответствия (Глава 6 Параграф 10);

**Порядок
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**И-13
Издание 5**

- 8) инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента, который включает (Глава 7):
- организацию работ по инспекционному контролю;
 - подготовку к аудиту «на месте»;
 - проведение инспекционного аудита;
 - принятие решения по результатам аудита;
 - внесение соответствующей записи в реестр и внесение соответствующей записи в реестр, онлайн ввода данных на сервисе электронной сертификации в области оценки соответствия на сайте <https://techreg.gov.kz/>.
- 9) ресертификация системы менеджмента, которая включает (Глава 11):
- расширение области сертификации (Глава 12 Параграф 1);
 - сокращение области сертификации (Глава 12 Параграф 2);
 - приостановление действия сертификата соответствия (Глава 9);
 - отмена действия сертификата соответствия (Глава 9);
 - переоформление сертификата соответствия (Глава 10).

13. В ОПС СМ приняты стандартизованные формы заявки, листа оценки, извещения о результатах рассмотрения заявки, программы, плана аудита, протоколов вступительного и заключительного совещаний, протокола несоответствий, отчета по аудиту (Приложения к настоящей Инструкции)

Параграф 1. Порядок подачи заявки

14. Основанием для начала работ по подтверждению соответствия систем менеджмента служит обращение организации-заявителя, претендующей на подтверждение соответствия систем менеджмента ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ».

15. Организация-заявитель подает заявку в ОПС СМ посредством сервиса электронной сертификации в области оценки соответствия на сайте <https://techreg.gov.kz/> (далее – ИС Techreg).

Информация в заявке определяет:

- область сертификации;
- информацию об организации-заявителе: наименование, адрес (а), фактическое месторасположение головного офиса и всех производственных площадок, банковские реквизиты, информацию о процессах, документах системы менеджмента, разрешительных правовых документах, если их необходимость обусловлена требованиями законодательства;
- общую информацию о сфере деятельности, людских и технических ресурсах, функции и взаимосвязь с более крупной корпорацией или вышестоящей организацией, если таковая имеется, организационную структуру предприятия;
- информацию, касающуюся всех процессов, переданных по аутсорсингу, которые будут влиять на соответствие требованиям;
- стандарты или другие требования, на соответствие которым заявитель просит провести сертификацию;
- информацию относительно использования консультаций, связанных с системой менеджмента.

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

При необходимости заявителю предоставляется Инструкция для работы в системе «Е-КТРМ» для заявителей.

Заявителю разъясняется возможность получения сертификата соответствия системы менеджмента с применением совмещенного знака IAF MLA на русском или английском языках. В случае предпочтения заявителя оформить сертификаты на английском языке, им предоставляется



сведения (наименование организации, юридический адрес и область сертификации на английском языке).

16. Ответственное лицо за прием и регистрацию заявки ОПС СМ:

1) на основе поданной заявки в ИС Techreg на электронную почту заявителя высылает бумажную версию заявки для заполнения и отправки с подписью и печатью организации заявителя Ф24. И-13 (Приложение 3);

2) проверяет соответствие формы заявки и ее содержание;

3) анализирует полноту заполнения заявки, в том числе область сертификации, наименование стандарта в соответствии с которым организация-заявитель желает быть сертифицированным, информацию об организации и ее системе менеджмента, банковские реквизиты, наличия необходимой информации для планирования аудита (расположение организации, численность работников, предпочтительные сроки проведения аудита и т.п.), а также комплект представленной документации, и в случае необходимости запрашивает недостающую документацию;

4) регистрирует заявку в журнале регистрации заявок по форме Ф01.И-13 (Приложение А),

5) уточняет возможность проведения работ в соответствии с областью аккредитации ОПС СМ ТОО

6) заводит дело документа согласно номенклатуре дел организации.

17. Руководитель ОПС СМ проводит анализ заявки, основываясь на следующих критериях:

1) достаточность информации о заявителе и его системе менеджмента для проведения аудита;

2) четкость и ясность требований заявителя;

3) наличие необходимой информации для планирования аудита (расположение организации, численность работников, предпочтительные сроки проведения аудита, степень интегрированности систем(ы) менеджмента и т.п.);

4) возможность проведения работ в запрашиваемой области сертификации и месторасположении операций организации-заявителя, а именно:

5) соответствие области сертификации заказчика и области аккредитации ОПС СМ;

6) сроки, предпочтительные для заказчика;

7) достаточность времени для проведения полного аудита;

8) наличие соответствующих ресурсов с учётом таких моментов, влияющих на деятельность по сертификации, как язык, условия безопасности, угрозы беспристрастности и т.д.

9) отсутствие конфликта интересов с консалтинговыми организациями.

При необходимости, для получения необходимых знаний по отрасли бизнеса заявителя, продукции, процессов заявителя, руководитель ОПС СМ консультируется с соответствующим техническим экспертом, компетентным в заявляемой области.

18. При положительном решении, орган по сертификации принимает заявку через ИС Techreg.

19. Порядок заключения договоров и соглашений определен в инструкции И-14 «Порядок заключения соглашений (договоров)».

Параграф 2. Организация работ по подтверждению соответствия систем менеджмента

20. До заключения договора на проведение подтверждения соответствия системы менеджмента директор, руководитель ОПС СМ определяет продолжительность времени на проведение аудита в соответствии с требованиями процедуры И-15 «Порядок по определению продолжительности аудита» с учетом требований IAF MD 1, IAF MD 5, IAF MD 11.



21. Если организация имеет несколько площадок, расположенных на разных географических участках, то при планировании аудита каждая площадка, включенная в область сертификации должна быть подвергнута отдельному аудиту ОПС СМ или включена в подход на основе выборок. Порядок расчета объема выборочного контроля осуществляется в соответствии с И-15 «Порядок по определению продолжительности времени аудита СМ».

Параграф 3. Составление программы аудита

22. Ответственный специалист за прием заявок на основании анализа заявок составляет программу аудита в отношении всего цикла сертификации, в которой четко определены аудиторская деятельность, демонстрирующая, что система менеджмента организации-заявителя отвечает требованиям к подтверждению соответствия.

23. Программа аудита трехлетнего цикла включает в себя:

- 1) первичный аудит, состоящий из первого и второго этапов;
- 2) инспекционные аудиты в течение первого и второго года сертификации;
- 3) повторная сертификация – в течение третьего года, до истечения срока действия сертификата.

24. При определении и последующей корректировки Программы аудита учитывается размер организации, область распространения и сложность его системы менеджмента, продукцию и процессы, а также продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента и результаты всех предыдущих аудитов. Так, необходимо учесть следующее:

- 1) жалобы, ОПС СМ о заказчике;
- 2) комбинированный, интегрированный и совместный аудит;
- 3) изменения требований к сертификации;
- 4) изменения правовых требований;
- 5) изменения требований аккредитации;
- 6) данные о рабочих характеристиках организации (например, уровни дефекта, основные данные индикаторов рабочих характеристик);
- 7) важные вопросы заинтересованных сторон.

25. **Программа аудита** составляется в двух экземплярах по форме **Ф02.И-13** (Приложение Б).

Программа аудита предоставляется заявителю для согласования посредством **ИС Techreg**.

Согласованная программа аудита утверждается руководителем ОПС СМ и является основанием для заключения договора. Программа аудита подшивается в дело документа.

Программа аудита может быть откорректирована в процессе проведения первичного аудита и при необходимости актуализирована по результатам инспекционных контролей с учетом требований IAF MD 1, IAF MD 11 и IAF MD 5.

Параграф 4. Подготовка и оформление договора на проведение работ по подтверждению соответствия системы менеджмента

Все расходы, связанные с проведением работ по подтверждению соответствия СМ оплачивает заявитель. Оплата работ осуществляется на основании договора, который заключается между ТОО «Business Expert KZ» и заявителем.

Договор составляется по результатам анализа заявки, определения продолжительности времени на проведение аудита и согласованной с заявителем программой аудита в соответствии с требованиями инструкции И-14 «Порядок заключения соглашений (договоров)».



Параграф 5. Выбор и назначение компетентной команды по аудиту

26. Для определения компетентности аудиторов, отсутствия конфликта интересов, способности выполнить работы в заявленной области руководитель ОПС СМ предварительно определяет потенциальный состав команды по аудиту.

27. При определении численности и состава команды по аудиту учитывается:

- 1) цели, область и критерии аудит, продолжительность аудита;
- 2) является ли аудит комплексным или совместным;
- 3) необходимая компетентность команды по аудиту для достижения каждой технической области;
- 4) область деятельности организации;
- 5) трудозатраты на проведение аудита;
- 6) законодательные, нормативно - правовые требования, применяемые для оценки;
- 7) требования по обеспечению беспристрастности и независимости команды по аудиту от сертифицируемого заявителя;
- 8) возможность команды по аудиту эффективно сотрудничать с организацией- заявителем;
- 9) обеспечение независимости членов команды по аудиту от сертифицируемой организации- заявителем;
- 10) язык аудита и понимание социальных и культурных ценностей организации- заявителя.

28. После утверждения потенциального состава команды по аудиту проводится оценка каждого аудитора согласно требованиям СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015, СТ РК ISO/IEC 17021-2-2019, СТ РК ISO/IEC 17021-3-2019.

29. Оценку аудитора проводит руководитель ОПС СМ или уполномоченное лицо ОПС СМ. Перед началом оценки, лицо проводящее оценку проверяет:

- 1) информацию о существующих конфликтах между аудитором и организацией- заявителем;
- 2) результаты мониторинга аудитора, согласно сведениям о мониторинге, находящегося у специалиста, ответственного за кадровую работу;
- 3) наличие жалоб на аудитора, согласно журналу регистрации несоответствий (ДП-05 Документированная процедура. Управление несоответствиями);
- 4) наличие специальных знаний согласно сведениям о персонале, выполняющим работы по оценке соответствия, а также другие записи, необходимые для оценки аудитора.

Результаты оценки компетентности аудитора фиксируются в *Листе оценки эксперта-аудитора* по форме **Ф03.И-13**(Приложение В).

30. В случае, когда оценку проводит уполномоченное лицо от руководителя ОПС СМ, результаты оценки передается директору, руководителю ОПС СМ.

По результатам оценки аудитора определяется руководитель команды по аудиту, также необходимость включения технического эксперта и переводчика в состав команды по аудиту.

Если специальных знаний и навыков у руководителя команды по аудиту и/или аудитора недостаточны в соответствующей заявленной области, то в команду по аудиту включаются технический эксперт и переводчик. Технические эксперты работают под руководством руководителя команды по аудиту.

В случае, когда включенный в состав команды по аудиту технический эксперт ранее не привлекался, т.е. в личном деле технического эксперта отсутствует мониторинг за деятельностью технического эксперта, то руководитель команды до начала аудита ознакомливает его с документами СМ ОПС СМ и заявленным стандартом, которые отправляет в формате PDF, также информирует его о наличии изложенной информации к процессу аудита в официальном WEB-сайте ОПС СМ.



31. Руководитель команды по аудиту проводит мониторинг за деятельностью ранее не привлеченного технического эксперта на проведение аудита согласно И-07 «Инструкция. Порядок работы с техническими экспертами и привлеченными экспертами-аудиторами, мониторингу и оцениванию деятельности персонала». Результаты мониторинга предоставляются руководителю ОПС СМ, принимающее решение о дальнейшем его привлечении в качестве технического эксперта согласно И-07 «Инструкция. Порядок работы с техническими экспертами и привлеченными экспертами-аудиторами, мониторингу и оцениванию деятельности персонала».

32. Переводчик, привлекаемый при проведении аудита выбирается путем предоставления отзывов и рекомендательных писем из прежних мест работы. Привлеченный переводчик проходит наблюдение по личностным качествам согласно И-07 «Инструкция. Порядок работы с техническими экспертами и привлеченными экспертами-аудиторами, мониторингу и оцениванию деятельности персонала».

В состав команды по аудиту могут быть включены стажеры-кандидаты без права принятия решений. Стажеры, включенные в состав команды по аудиту, действуют только под руководством и контролем руководителя команды по аудиту. Руководитель команды по аудиту при привлечении переводчика и стажера-кандидата в состав команды должен прослеживать, чтобы они не оказывали давление на аудит и не задавали вопросы в ходе аудита без разрешения руководителя команды по аудиту.

Команда по аудиту может состоять из одного или нескольких экспертов-аудиторов.

Если аудит проводит один эксперт-аудитор, он выполняет все обязанности, возлагаемые на руководителя команды по аудиту.

33. Руководителем команды по аудиту назначается лицо, обладающее глубокими знаниями заявляемой области или лицо, имеющее квалификацию эксперта-аудитора по двум и более стандартам или лицо, имеющее квалификацию эксперта-аудитора по одному стандарту и прошедшее обучение по другим заявленным заявителем стандартам.

Окончательный состав потенциальной команды по аудиту, включая технических экспертов, определяет руководитель ОПС СМ с учетом результатов оценки.

34. После утверждения состава команды по аудиту потенциальный состав команды по аудиту направляется организации-заявителю для согласования состава команды по аудиту с целью обеспечения беспристрастности планируемого аудита, включая избегания конфликтов интересов до начала аудита посредством ИС Techreg (Лист согласования, форма **Ф04.И-13** Приложение Г).

Проверяемая организация имеет право потребовать замены членов группы на разумных основаниях, основанных на принципах проведения аудита. Основанием для замены члена команды по аудиту может быть, конфликт интересов (например, если член команды по аудиту является бывшим работником проверяемой организации) и неэтичное поведение. Любое основание должно быть представлено руководителю ОПС СМ, который выносит решение по замене членов команды по аудиту.

35. Измененный состав проходит повторное согласование с организацией-заказчиком..

36. В случае привлечения технических экспертов и переводчиков, то с ними заключается договор на их участие в проведении работ по подтверждению соответствия систем менеджмента и подписывают Декларация об обеспечении беспристрастности и о неразглашении конфиденциальной информации **Ф05.И-13**.

37. В случае, когда команде по аудиту или ее членам станут известны факты нарушения беспристрастности или имеются места для потенциальной угрозы нарушения беспристрастности планируемого аудита, они действуют согласно требованиям П-04 «Положение о беспристрастности при подтверждении соответствия».

Все факторы, влияющие на беспристрастность планируемого аудита и возможные конфликты интересов, должны быть разрешены до начала аудита.



38. На основании результата анализа по оценке аудитора и согласования состава команды по аудиту с заявителем издается Приказ о создании команды по аудиту.

Проект приказа составляется и регистрируется в журнале ответственным лицом за составление проекта приказа в соответствии с требованиями И-04 «Инструкция. Ведение делопроизводства».

Приказ подлежит ознакомлению с ответственными лицами, указанными в приказе. Процесс ознакомления с приказом осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство.

Параграф 6. Проведение первого этапа сертификационного аудита

39. Первый этап сертификационного аудита проводится путем анализа представленных организацией-заявителем документов на соответствие заявляемым требованиям к системе менеджмента.

40. В некоторых случаях первый этап аудита может быть отложен до начала проведения аудита «на месте» по согласованию с организацией-заявителем.

41. При необходимости, руководитель команды по аудиту может запросить у организации-заявителя дополнительные сведения или материалы, или же, по согласованию с проверяемой организацией-заявителем, руководитель ОПС СМ может командировать в организацию группу по аудиту для проведения предварительной оценки с целью ознакомления на месте с системой менеджмента проверяемой организации-заявителем, сбора необходимой информации непосредственно в организации или решения неясных (спорных) вопросов согласно требований IAF MD 1, IAF MD 5.

Решение о проведении первого этапа сертификационного аудита непосредственно на местах у организации-заявителя принимает руководитель ОПС СМ по результатам определения продолжительности времени на проведение аудита и оценки аудитора.

Порядок командирования команды по аудиту проверяемой организации осуществляется согласно И-02 «Инструкция. Управление персоналом».

42. Первый этап сертификационного аудита проводится командой по аудиту с целью:

- 1) проверки документации системы менеджмента заказчика;
- 2) оценки местоположения заказчика и специфических условий размещения

производственных площадок, а также обсуждение с персоналом заказчика готовности ко

- 3) второму этапу аудита;

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

5) сбора необходимой информации относительно области системы менеджмента, в том числе:

- a) производственных участков заказчика;
- b) процессов и использованию оборудования;
- c) уровня установленного контроля (в частности в случае заказчика с несколькими производственными площадками);
- d) применимых нормативно-правовых требований;

6) анализа распределения ресурсов для проведения этапа 2 и согласование с заказчиком деталей этапа 2;

7) обеспечения 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;

- 8) оценки того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализ со



- 9) стороны руководства, и что уровень внедренности системы менеджмента подтверждает
10) готовность заказчика к проведению этапа 2.

43. Руководитель команды по аудиту обеспечивает разрешение следующих вопросов с представителем организации заказчика:

- 1) обеспечение разрешения и доступа к тем участкам проверяемой организации, которые необходимо посетить в соответствии с областью аудита;
- 2) предоставление команде по аудиту достоверную информацию о безопасности, мерах по охране здоровья (например, карантин), вопросах охраны труда и техники безопасности, а также культурных нормах и рабочих часах для посещения, включая запрошенные и рекомендуемые вакцинации и разрешения, если это необходимо;
- 3) подтверждение от проверяемой организации, что любые требуемые средства индивидуальной защиты (СИЗ) будут предоставлены группе по аудиту, если необходимо;
- 4) подтверждение договоренности с проверяемой организацией относительно использования мобильных устройств и камер, включая информацию о такого рода записях, как фотографии рабочих мест и оборудования, копии экрана или фотокопии документов, видеозаписи действий и интервью, с учетом вопросов безопасности и конфиденциальности;
- 5) обеспечение гарантии, что персонал посещаемой организации будут проинформирован о целях и области аудита за исключением внеплановых – по конкретному поводу – аудитов.

44. Первый этап сертификационного аудита завершается оформлением *Заключения* в двух экземплярах по форме **Ф06.И-13** настоящей инструкции, в котором наряду с выявленными замечаниями формируется вывод о возможности или невозможности проведения сертификационного аудита «на месте», также о необходимости письменного уведомления ОПС СМ о доработке документов системы менеджмента в случае выявления замечаний в документации.

45. Заключение по результатам первого этапа сертификационного аудита подписывается командой по аудиту, один экземпляр заключения подшивается в дело документа, другой экземпляр - передается организации-заявителю при проведении второго этапа сертификационного аудита под подпись.

46. Результаты первого этапа сертификационного аудита сообщаются организацией – заявителю посредством **ИС Techreg**.

47. При отрицательных результатах первого этапа сертификационного аудита организация-заявитель может направить в ОПС СМ доработанные документы для возобновления работ по оценке СМ. Работа по повторному проведению первого этапа оплачивается заявителем в рамках дополнительного соглашения к заключенному договору на проведение работ по подтверждению соответствия систем менеджмента.

Глава 5. Подготовка ко второму этапу сертификационного аудита (аудит на месте)

Параграф 1. Издание приказа о проведении второго этапа сертификационного аудита

48. На основании положительного результата первого этапа сертификационного аудита и согласования команды по аудиту, ответственный специалист за подготовку приказа подготавливает проект приказа о проведении второго этапа сертификационного аудита согласно требованиям процедуры И-04 «Инструкция. Ведение делопроизводства» и передает руководителю ОПС СМ на утверждение.

49. Приказ подлежит ознакомлению с соответствующими исполнителями, указанные в приказе специалистом, ответственным за делопроизводство и подшивается в папку согласно номенклатуре дел.



Параграф 2. Подготовка программы и плана аудита системы менеджмента

50. Руководитель команды по аудиту осуществляет предварительный контакт с проверяемой организацией путем телефонных разговоров, по электронной почте.

51. Цели предварительного контакта:

1) получение необходимой информации для составления программы и плана аудита;
2) определение канала обмена информацией с представителями проверяемой организации;

3) определение порядка пребывания на территории проверяемой организации (режим пропусков, правила безопасности).

52. Руководителем команды по аудиту проводится работа по подготовке *Плана аудита* по форме **Ф07.И-13** (Приложение Ж).

Руководитель команды по аудиту для составления плана и программы аудита определяет дату и продолжительности аудита по времени, необходимого для проведения результативного аудита системы менеджмента, с учетом:

- 1) требования стандарта на систему менеджмента;
- 2) размера и сложности процессов;
- 3) технологических требований и требований законодательства;
- 4) результатов любых предыдущих аудитов;
- 5) количества производственных площадок и вопросов, связанных с выполнением на них аудита.

53. При наличии у заявителя нескольких производственных площадок, расположенных в нескольких местах и осуществляющие одну и ту же деятельность, охватываемую системой менеджмента организации-заявителя, руководитель команды по аудиту учитывает выборки объекта оценки, для обеспечения надлежащего выполнения аудита системы менеджмента. Руководитель команды по аудиту согласует с руководителем организации-заявителя программу и план аудита.

54. Все вопросы по программе и плану со стороны заявителя урегулируются до начала аудита.

55. Программа и план аудита утверждаются руководителем ОПС СМ.

56. Согласованные и утвержденные программу и план аудита руководитель команды по аудиту направляет организации-заявителю не позднее до начала аудита «на месте» посредством ИС Techreg.

Параграф 3. Подготовка к аудиту «на месте»

57. Руководитель команды по аудиту до начала аудита:

1) подготавливает *Чек-лист* по форме **Ф08.И-13** с учетом области сертификации, процессов системы менеджмента и производственных площадок организации-заявителя;

2) проводит распределение обязанностей между членами команды по аудиту в соответствии с компетентностью аудиторов и технических экспертов согласно плану аудита.

3) подготавливает проекты следующих записей:

а) протокол вступительного совещания по форме **Ф09.И-13**;

б) акт по аудиту по форме **Ф10.И-13**;

с) протокол заключительного совещания по форме **Ф11.И-13**;

д) анкета по анализу удовлетворенности заявителем проведенным аудитом систем менеджмента по форме **Ф12.И-13**.

58. Команда по аудиту до начала аудита подготавливает необходимых нормативных документов для проведения аудита. Порядок работы с фондом нормативных документов

определен в процедуре ДП-07 «Документированная процедура. Управление внешней нормативной документацией».

59. В случае привлечения технического эксперта в состав команды по аудиту, руководитель команды по аудиту направляет окончательную версию документов системы менеджмента организации-заявителя для ознакомления и изучения процессов, продукции и отрасли бизнеса организации-заявителя.

Глава 6. Проведение второго этапа сертификационного аудита (аудит «на месте»)

60. Проведение второго этапа сертификационного аудита «на месте» включает:

- 1) проведение вступительного совещания;
- 2) проведение аудита на местах в соответствии с планом аудита, которое состоит из сбора, проверки и регистрации данных;
- 3) совещание команды по аудиту для анализа полученных данных;
- 4) подготовка предварительных выводов для заключительного совещания;
- 5) разработка и внесение записей по корректирующим действиям в протоколы несоответствий до проведения заключительного совещания, по желанию заявителя;
- 6) оформление акта по аудиту;
- 7) проведение заключительного совещания;
- 8) действия с несоответствиями;
- 9) составление отчета по аудиту.

61. Сертификационный аудит «на месте» проводится согласно утвержденной руководителем ОПС СМ или уполномоченным лицом ОПС СМ и согласованной с руководителем организации-заявителя программе и плану по аудиту.

Параграф 1. Порядок проведения вступительного совещания

62. Вступительное совещание проводит руководитель команды по аудиту с участием команды по аудиту и руководства организации-заявителя, руководителей проверяемых подразделений, ответственных за процессами.

63. На вступительном совещании руководителем команды по аудиту разъясняются информация согласно содержанию протокола вступительного совещания, также определяются руководством организации-заявителя сопровождающие лица.

64. По проведенному вступительному совещанию руководителем команды по аудиту составляется протокол вступительного совещания по форме **Ф09.И-13**, для чего он запрашивает список присутствующих до начала совещания. Далее протокол вступительного совещания подписывается руководителями команды по аудиту и организации-заявителя.

Параграф 3. Обмен информацией в ходе аудита

65. В течение всего аудита происходит обмен информацией.

66. Информация, полученная в организации и свидетельствующая о возможности нарушений требований к качеству продукции производственного процесса и т.д., немедленно доводится до сведения руководства заявителя руководителем команды по аудиту в ходе аудита.

67. Ежедневно рабочий день аудита завершается рабочим совещанием членов команды по аудиту, на котором происходит обмен информацией.

Команда по аудиту собирает и проверяет информацию, относительно области и объектов аудита. Свидетельством аудита может стать только проверенная информация. Также руководителем команды по аудиту проверяется выполнение всех замечаний, выявленных при проведении предварительного аудита.

68. Сбор информации осуществляется при:

- 1) -опросе сотрудников организации-заявителя;



2) наблюдений аудиторов за деятельностью персонала, функционированием процессов, условиями труда и производственной средой;

3) анализе документов системы менеджмента и их функционировании (политика и цели в области качества, руководство по качеству, планы по качеству, процедуры организации, регламенты, положения, инструкции, внешняя нормативная и техническая документация, договоры, контракты и др.);

4) анализе документов, содержащих регистрируемые данные о системе менеджмента (акты инспекционного аудита, протоколы совещаний, протоколы испытаний продукции, отчеты по внутренним аудитам, различные рабочие журналы, анализ выполнения планов корректирующих и предупреждающих действий, результаты мониторинга и измерений продукции и процессов, рабочие журналы и т.п.);

5) анализе данных обратной связи с потребителями услуг организации-заявителя, другой информации извне (поступившие претензии от потребителей и принятые меры, зарегистрированные апелляции, жалобы, спорные вопросы);

6) анализе данных результативности функционирования СМ;

7) анализе результатов оценки и выбора поставщиков.

69. При проведении опроса аудиторы учитывают следующее:

1) опрос проводился с лицами соответствующего уровня и осуществляющими соответствующие функции;

2) опрос проводился в рабочее время и на рабочем месте;

3) разъясняют причину опроса;

4) необходимо избегать навязчивых вопросов;

5) результаты опроса проанализируют и обобщают вместе с опрашиваемыми.

70. Обмен информацией в ходе аудита между членами команды по аудиту осуществляется периодически, при необходимости руководитель команды по аудиту может перераспределять работу между членами группы.

71. Полученная информация заносится в чек-лист членами команды по аудиту.

72. Руководитель команды по аудиту периодически информирует руководство организации-заявителя о ходе аудита и всех возникших проблемах.

73. Если свидетельства аудита указывают на то, что цели аудита недостижимы, руководитель команды по аудиту информирует об этом руководителей ОПС СМ и организации-заявителя для определения дальнейших действий.

74. Дальнейшие действия могут включать:

1) корректировку Плана аудита;

2) изменение Области и/или объектов аудита;

3) прекращение аудита.

75. Полученная в ходе аудита и проверенная информация сопоставляется с критериями аудита, для получения выводов аудита.

76. При аудите руководитель команды по аудиту осуществляет мониторинг за деятельностью членов команды по аудиту согласно требованиям И-07 «Инструкция. Порядок работы с техническими экспертами и привлеченными экспертами-аудиторами, мониторингу и оцениванию деятельности персонала».

Параграф 2. Определение сопровождающих лиц

77. Сопровождающие лица, назначенные руководством организации-заявителя, являются свидетелями аудита и не должны вмешиваться в ход его проведения.

78. В обязанности сопровождающих лиц входит:



- 1) обеспечение контактов с руководителями проверяемых подразделений и должностными лицами, определение времени для бесед;
- 2) организация посещений структурных подразделений, производственной площадки или организации;
- 3) обеспечение того, чтобы правила и процедуры по безопасности были известны и соблюдались членами команды по аудиту;
- 4) исполнение роли лиц, свидетельствующих в ходе аудита от имени заявителя;
- 5) разъяснение и помощь в сборе информации.

Параграф 4. Регистрация выявленных несоответствий

79. Все обнаруженные несоответствия классифицируются руководителем команды по аудиту на значительные и малозначительные.

80. Наблюдения аудита формируются на основе оценки и анализа свидетельств аудита с точки зрения критериев аудита.

81. Кроме того, руководителем группы могут быть оформлены уведомления, в случае, когда выявленный факт указывает на то, что имеется несоответствие, но не подкрепленная убедительными доказательствами. Также наблюдения аудита, которые касаются предотвращения возможных отклонений, классифицируются, как уведомления.

82. Все наблюдения аудита о соответствии и их свидетельства отражаются в чек-листах по форме **Ф07.И-01** руководителем команды по аудиту.

83. Все несоответствия и подтверждающие их свидетельства, а также уведомления регистрируются руководителем команды по аудиту в *Протоколах о несоответствиях* по форме **Ф13.И-13**.

84. Регистрации подлежат все факты несоответствия, даже если они не входят в перечень вопросов, указанных в чек – листах, а также выполненные в ходе аудита.

85. Несоответствия анализируются совместно с представителями организации - заявителя для подтверждения того, что свидетельства верны и несоответствия согласованы.

86. Система менеджмента не может быть признана соответствующей стандарту при обнаружении одного значительного несоответствия и более 10 малозначительных несоответствий.

87. Все разногласия по наблюдениям аудита или свидетельствам устраняются до заключительного совещания. Если не достигается соглашения о правомерности установленного наблюдения, то это указывается в отчете по аудиту с изложением различных точек зрения, также организация-заявитель вправе обратиться в Комиссию по апелляциям и жалобам ОПС СМ согласно СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения» и П-02 «Положение О Комиссии по рассмотрению апелляций».

Параграф 5. Подведение итогов аудита «на месте»

88. В последний день аудита «на месте» проводится рабочее совещание членов команды по аудиту, на котором происходит обмен информацией между членами команды по аудиту и представителями организации-заявителя о ходе выполнения аудита «на месте», а также выявленных несоответствиях и уведомлениях.

89. Перед началом рабочего совещания руководителем команды по аудиту представляется анкета по анализу удовлетворенности заявителем проведенным аудитом по форме **Ф12.И-13** для заполнения и оценки. Также руководителем команды по аудиту информируется возможность заполнения данной анкеты в электронном виде, указанной на официальном WEB-сайте ОПС СМ.

90. На данном совещании руководителем команды по аудиту оформляются протокол несоответствий, уведомлений в двух экземплярах, где ответственные за процессами или



представитель организации-заявителя вписывает корректирующие действия, при этом допускается ведение записей по корректирующим действиям в электронном виде.

91. Срок проведения корректирующих действий устанавливается руководителем команды по согласованию с организации - заявителем на рабочих совещаниях команды по аудиту но не более чем на один месяц.

92. Организация-заявитель по каждому несоответствию разрабатывает и осуществляет корректирующие действия, которые записываются в протоколах несоответствий.

93. В случае, если несоответствие наблюдалось в подразделениях, имеющих в своем составе площадки, процедуру принятия корректирующих действий следует реализовать на всех площадках, к которым это применимо.

94. В случае, когда заявитель желает разработать корректирующие действия после завершения аудита или по требованиям системы менеджмента организации-заявителя корректирующие действия принимаются на определенных совещаниях, второй экземпляр протоколов несоответствий передаются заявителю с указанием сроков устранения несоответствий.

95. На основании протокола несоответствий и уведомлений руководитель команды по аудиту оформляет акт по аудиту по форме Ф10.И-13, которые составляются в двух экземплярах и подписываются сторонами.

96. По результатам проведенного первичного аудита руководителем команды по аудиту могут быть внесены коррективы в Программу аудита трехлетнего цикла. Коррективы вносятся путем разработки новой Программы аудита трехлетнего цикла по форме **Ф02.И-13**.

Вновь разработанная программа согласовывается с организацией-заявителем и представляется руководителю ОПС СМ вместе с отчетом по аудиту.

97. В случае подтверждения, Программа аудита подписывается руководителем организации-заявителя и руководителем команды по аудиту

Параграф 6. Порядок проведения заключительного совещания

98. По завершению аудита «на месте», проводится заключительное совещание, на котором представляются выводы и заключения аудита «на месте» с участием руководства организации-заявителя и ответственных за проверенные процессами. Участники совещания указываются в протоколе совещания, составляемой руководителем команды по аудиту по форме **Ф11.И-13**.

99. На заключительном совещании руководству проверяемой организации доводятся сильные и слабые стороны системы менеджмента, несоответствия и уведомления, сделанные при аудите, их классификация, а также предварительное заключение о соответствии (несоответствии) системы менеджмента требованиям стандарта – критериям аудита.

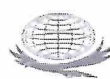
На заключительном совещании руководитель команды по аудиту официально представляет руководству организации-заявителя зарегистрированные в протоколах несоответствия, уведомления и акт по аудиту.

Параграф 7. Действия с несоответствиями

100. Если в ходе аудита было обнаружено одно значительное или 10 и более малозначительных несоответствий в одной системе менеджмента, СМ организации-заявителя не может быть признана соответствующей требованиям заявляемого стандарта и не может претендовать на получение сертификата соответствия СМ.

В этом случае организация-заявитель разрабатывает корректирующие действия по устранению несоответствий и их причин.

После проведения корректирующих действий, ОПС СМ возобновляет работы по подтверждению соответствия, но уже по повторной заявке.



101. При обнаружении менее 10 малозначительных несоответствий по одной системе менеджмента организация-заявитель осуществляет выполнение корректирующих действий, согласно протоколам несоответствий или документам, разработанным самой организацией.

102. После выполнения корректирующих действий организация-заявитель представляет руководителю команды по аудиту план корректирующих действий по форме установленной самой организации – заявителем с сопроводительным письмом о подтверждении выполнения принятых корректирующих действий.

103. На основании письма о подтверждении выполнения корректирующих действий руководитель команды по аудиту делает запись в протоколе несоответствий.

104. В случае, когда представленных документов организацией-заявителем в качестве доказательства по устранению выявленных несоответствий в ходе аудита «на месте» не достаточно, руководитель команды по аудиту или команда по аудиту посещает организацию - заявителя и проверяет фактическое выполнение корректирующих действий.

Руководитель команды по аудиту письменно извещает заявителя о проверке фактического выполнения корректирующих действий на месте. Порядок составления письма определен в процедуре ДП-03 «Документированная процедура. Управление записями».

105. В случае подтверждения факта выполнения корректирующих действий и устранения несоответствий и их причин руководитель команды по аудиту делает соответствующую запись в Протоколе несоответствий в п.4 во второй части «Результативны».

106. В случае, когда заявитель, по каким либо причинам не может выполнить корректирующие действия в установленные сроки и об этом станет ясным после завершения аудита, срок выполнения корректирующих действий продлевается на основании официального письма, при этом срок выполнения корректирующих действий не должен превышать одного месяца с момента заключительного совещания по аудиту.

Решение о продлении срока выполнения корректирующих действий принимается руководителем команды по аудиту.

107. Если организация-заявитель не представляет доказательства проведения корректирующих действий или информацию об их выполнении руководитель команды по аудиту формирует отчет с указанием о невыполнении корректирующих действий.

Работа по подтверждению соответствия может быть возобновлена только после подачи повторной заявки.

Параграф 8. Составление отчета по аудиту

108. Отчет составляется по каждому аудиту руководителем команды по аудиту по форме **Ф14.И-13**.

109. Отчет должен быть датирован и подписан руководителем команды по аудиту.

110. К отчету должны прилагаться все записи хода выполнения аудитов первого и второго этапов, включая программу аудита трехлетнего цикла сертификации.

111. Отчет по аудиту представляется руководителем команды по аудиту организации-заявителю и руководителю ОПС СМ или уполномоченному лицу ОПС СМ для принятия решения в день составления отчета. Кроме того, в день составления отчета результаты второго этапа сертификационного аудита вводятся в онлайн ввода данных ИС Techreg.

Параграф 9. Принятие решения по результатам сертификационного аудита

112. Критерием для принятия решения о выдаче сертификата соответствия СМ является отсутствие несоответствий или выполнение организацией-заявителем корректирующих действий в согласованные сроки ОПС СМ.

113. Наличие уведомлений не влияет на принятие положительного решения о выдаче сертификата соответствия СМ.



114. Решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия СМ принимает руководитель ОПС СМ в случае или уполномоченное лицо ОПС СМ на основании рассмотрения отчета по аудиту и результатов выполнения корректирующих действий в течение 3-х дней с даты составления отчета. Решение принимают **лица, не принимавшие участие в аудите.**

115. Перед принятием решения по сертификации проводится результативный анализ, для того, что убедиться, что:

- 1) информация, предоставленная группой по аудиту в достаточной степени охватывает требования к сертификации и области сертификации;
- 2) была проанализирована, признана и проверена результативность коррекций и корректирующих действий в отношении любых значительных несоответствий;
- 3) были проанализированы и приняты запланированные коррекции и корректирующие действия в отношении любых незначительных несоответствий.

116. Решение о выдаче или отказе в выдаче оформляется согласно формы **Ф15.И-13** и отображается в ИС Techreg.

117. При принятии решения об отказе в выдаче сертификата соответствия заполняется специальная графа формы решения с указанием основания для отрицательного решения.

Основанием для отрицательного решения могут быть также не предоставление организации - заявителем сведений о выполнении корректирующих действий.

Все записи по аудиту после принятия соответствующих решений подшиваются в дело документа и хранятся согласно номенклатуре дел ОПС СМ.

Параграф 10. Выдача и регистрация сертификата соответствия

118. Результаты принятого решения передается ответственному специалисту за набор сертификата, который в свою очередь вносить в ИС Techreg вне зависимости от результатов принятого решения.

119. В случае принятия положительного решения о подтверждении соответствия СМ оформляется сертификат соответствия установленной формы.

120. Срок действия сертификата соответствия СМ составляет 36 месяцев (3 года).

121. Сертификат *соответствия может иметь приложение к сертификату соответствия по установленной форме.*

122. Набор сертификата соответствия СМ и приложения к нему осуществляется в ИС «Е-сертификация». Информация в сертификате должна соответствовать СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 п.8.2.2 и п.128 Приказа и.о. Министра торговли и интеграции Республики Казахстан «Об утверждении Правил оценки соответствия» от 29 июня 2021 года № 433-НК;

Глава 7. Порядок проведения инспекционного контроля

123. Планирование и проведение инспекционного контроля осуществляется с учетом требований IAF MD 1, IAF MD 11, IAF MD 5.

124. Инспекционный контроль могут быть плановым и внеплановым.

125. Периодичность проведения планового инспекционного контроля определяет ОПС СМ. Инспекционный контроль за сертифицированной системой менеджмента клиента проводится в течение срока действия сертификата соответствия не реже одного раза в год. Первый инспекционный контроль проводится не позднее 12 месяцев после сертификационного аудита. В течение срока действия сертификата соответствия должны быть проверены не менее одного раза все элементы системы менеджмента и структурные подразделения клиента.

126. План проведения инспекционного контроля составляется к концу каждого года на предстоящий год на основании Программы трехлетнего цикла сертификации по форме со **Ф02.И-13**, утверждается руководителем ОПС СМ. При составлении плана проведения инспекционного



контроля планируется с учетом интервала проведения инспекционного контроля (не менее 12 месяцев с момента последней даты аудита).

Периодичность планового инспекционного контроля сохраняется вне зависимости от сроков проведения внепланового инспекционного контроля, аудита, связанных с расширением, сокращением области сертификации.

План проведения инспекционного контроля хранится у ответственного специалиста за инспекционный контроль, который отслеживает его выполнение и делает соответствующие отметки о выполнении, переносе срока, невыполнении.

127. Ответственное лицо за инспекционный контроль на основании плана направляет заявителю уведомление о предстоящем инспекционном контроле и счет на оплату за инспекционный контроль.

128. Инспекционный контроль может быть отложен на основании уведомления организации-заявителя, при этом ответственное лицо за инспекционный контроль вносит в план инспекционного контроля запись о переносе.

129. С приближением даты выполнения инспекционного контроля ответственный специалист за инспекционный контроль информирует руководителя ОПС СМ, после чего директором издается приказ о проведении инспекционного контроля.

Порядок оформления и регистрации приказа определен в процедуре И-04 «Инструкция. Ведение делопроизводства».

130. Внеплановый инспекционный контроль осуществляется в случае поступления жалоб от физических или юридических лиц или сообщения от государственного органа о допущении значительных нарушений заявителем в деятельности по функционированию СМ, и в случае изменения конструкции или состава продукции, технологии производства, влияющих на показатели качества и существенного изменения элементов СМ организации-заявителя и т.д.

Приказ также издается в случае определения необходимости проведения внепланового инспекционного контроля.

131. Общий объем при проведении планового инспекционного контроля составляет примерно одну треть процессов системы менеджмента, а также в совокупности всех обязательных процессов, требуемые соответствующим стандартом.

132. Объектами планового инспекционного контроля являются:

- 1) принятые действия по устранению несоответствий, выявленных при предыдущем аудите;
- 2) результаты внутренних аудитов и анализа системы менеджмента;
- 3) жалобы и рекламации, результаты их рассмотрения;
- 4) запланированная деятельность, направленная на постоянное улучшение;
- 5) любые изменения в деятельности организации, которые могут повлиять на выполнение требований, предъявляемых при сертификации;
- 6) использования сертификата соответствия и знака соответствия ОПС СМ;
- 7) записи о результативности и эффективности системы менеджмента.

133. Объекты внепланового инспекционного контроля определяются в зависимости от причины, вызвавшей необходимость аудита.

134. Порядок проведения инспекционного контроля (планового и внепланового) соответствует порядку проведения подтверждения соответствия СМ.

135. Результаты инспекционного контроля вне зависимости от результатов вводятся в ИС «Е-сертификация» руководителем команды по аудиту.

136. По результатам инспекционного контроля руководитель команды по аудиту подтверждает или вносит коррективы в Программу аудита трехлетнего цикла. Внесение коррективов в Программу аудита осуществляется в соответствии с требованиями п.96-97.



137. В случае подтверждения действующей Программы аудита, руководитель команды по аудиту указывает об этом в отчете по инспекционному аудиту в разделе «Выводы».

138. Результаты инспекционного контроля служат основанием для принятия решения.

139. В случае, когда при инспекционном аудите установлено, что организация-заявитель продолжает соответствовать требованиям стандарта, руководителем ОПС СМ или уполномоченным лицом ОПС СМ принимается решение о подтверждении действия сертификата соответствия согласно **Ф16.И-13**.

140. В случае, когда по результатам инспекционного аудита устанавливается необходимость приостановления или отмены действия сертификата соответствия, она осуществляется согласно Главе 9.

Глава 8. Порядок проведения дистанционного аудита

141. В связи с растущим воздействием эпидемии коронавируса/COVID-19 не всегда возможно своевременное проведение аудитов для продления сертификатов в сертифицированных организациях.

Из-за эпидемии вводятся запреты на поездки для минимизации рисков для здоровья, закрываются производственные площадки или останавливаются производственные линии из-за уязвимости цепи поставок, вводится карантин.

142. Если ограничительные меры не позволят провести аудит на площадке заказчика, ОПС СМ должен принять решение о возможности:

- 1) провести аудит с использованием информационно-коммуникационных технологий (дистанционный аудит);
- 2) провести полностью или частично дистанционный аудит и после окончания периода карантинных мероприятий провести аудит на месте для завершения всех действий по аудиту;
- 3) перенести аудит на более поздний срок с возможностью поддержания действующей сертификации;
- 4) приостановить действие сертификата, если без проведения аудита подтверждение действующей сертификации невозможно.

143. В случае наличия обоснованных и доказанных ограничений (постановления уполномоченных органов о введении карантина и иных ограничений), такой аудит может быть отложен до момента снятия соответствующих ограничений: 1-й инспекционный аудит не позднее 12 месяцев + 6 месяцев после сертификационного аудита.

144. ОПС СМ может планировать проведение аудита в дистанционном формате, если:

- 1) характер выпускаемой продукции/оказываемых услуг позволяет частичное или полное проведение в виде дистанционного аудита;
- 2) основная часть записей ведется в электронном формате;
- 3) имеется возможность проведения интервью с руководством и уполномоченными со стороны высшего руководства с помощью техник удаленного проведения аудита.

145. Целью дистанционного аудита является установление уровня доверия к процессам систем менеджмента заказчика путем прямых наблюдений, выполняемых посредством электронной среды. Дистанционные аудиты дают возможность для повышения эффективности, безопасности персонала ОПС СМ (в случае чрезвычайных ситуаций), улучшения сроков, взаимодействия с персоналом заказчика, которое может быть не легко доступным по каким либо причинам и недопущения задержек командировок и ограничений.

146. Дистанционный аудит проводится по видам работ с низкой или средней степенями риска согласно IAF MD 5 в случаях:

- 1) отсутствия несоответствий при предыдущему аудиту (сертификационному, инспекционному);



2) перехода на новую версию стандарта на соответствие сертифицирован заказчик.

В случаях возникновения форс-мажорных обстоятельств (ЧП, неотложных ситуации и др.), решением ОПС СМ могут быть приняты иные, дополнительные меры для проведения дистанционного аудита.

147. Дистанционный аудит проводится в случаях:

1) Введения ограничительных мер на республиканском, городском и региональном уровнях, не позволяющих проводить оценку по местонахождению заказчика.

2) когда запланированный аудит на месте не может быть завершен и продление аудита на месте неприемлемо по объективным причинам.

3) необходимости, требуемой от группы по аудиту завершить повторный визит, которая является невозможным в течении месяца после аудита

4) посещения аудитором или группой по аудиту офиса заказчика ранее и уверенности в функционировании системы менеджмента заказчика.

5) положительных результатов экспертизы материалов (повторной сертификации, расширении области сертификации, изменения места нахождения, перехода на новые версии стандартов).

148. Для реализации дистанционного аудита заказчик должен обеспечить следующее:

1) подготовку записей и всей необходимой информации для передачи в электронном формате группе по аудиту ОПС СМ (при необходимости) для предварительного анализа до дистанционного аудита и во время проведения дистанционного аудита;

2) процедурные документы заказчика ;

3) информацию, необходимую для отправки руководителю группы по аудиту для предварительного анализа дистанционного аудита;

4) доступность информации и персонала, вовлеченного в аудит;

5) наличие высокоскоростного интернета;

6) наличие информационных и коммуникационных технологии;

7) определить лицо координирующее процесс дистанционного аудита от имени заказчика. Включая переводчиков при необходимости.

8) подготовку других документов, которые считаются необходимыми.

149. Для реализации дистанционного аудита также необходимо определить планируемое пространство и технологию, которые должны включать:

1) Определенные платформы (например, Go-To-Meeting, WebEx, Microsoft Lync, Zoom, mail.ru агент и др.) для проведения оценки должны быть согласованы между ОПС СМ и ООС и заказчиком

2) Тестирование совместимости платформ между ОПС СМ и заказчиком перед дистанционным аудитом.

3) Использование веб-камер, дополнительных камер (с помощью которой можно будет демонстрировать документы) с аудио поддержкой и т.д. для достижения полноценной оценки.

4) Использование сканирующих аппаратов, фотокамер для передачи документов аудитору через электронную почту;

5) План просмотра информации, которая не может быть предоставлена удаленно (т.е. в связи с конфиденциальностью или вопросами доступа). ОПС СМ должен определить способ рассмотрения такого вопроса (т.е. использование прямого эфира, последующие действия по оформлению несоответствий).

150. Планирование требует тщательного рассмотрения следующего:

1) Временной зоны подтверждения и управления для координирования приемлемого и взаимного времени заседаний.

2) Проведение пробного заседания с использованием согласованных одинаковых медиа платформ должно подтвердить, что запланированный дистанционный аудит пройдет по плану.

3) Надлежащие меры безопасности должны быть предприняты при необходимости защиты конфиденциальной информации.

Параграф 1. Подготовка к дистанционному аудиту

151. В случае определения заказчика как подходящего кандидата для дистанционного аудита, при ресертификации, инспекционном аудите, расширении области сертификации, изменении места нахождения заказчика, перехода на новую версию стандарта, заказчик направляет в ОПС СМ письмо о готовности к проведению дистанционного аудита.

152. В случае, если заказчик имеет несколько площадок или подразделения разделены территориально, где проводятся работы согласно заявленной области сертификации, то при подготовке к дистанционному аудиту при ресертификации, плановых инспекционных аудитах, расширении области сертификации (в случае, если проводятся работы в расширяемой части области сертификации) и изменений места нахождения (в случае, если изменение места нахождения касается основных помещений или разделенных территориально), необходимо запланировать дистанционный аудит ко всем объектам заказчика.

153. Подготовка к проведению дистанционному аудиту проводится аналогично с традиционным аудитом.

Параграф 2. Проведение дистанционного аудита

154. Дистанционный аудит проводится аналогично порядкам традиционного аудита.

155. Оценка должна быть проведена в тихой обстановке во избежание помех и фонового шума (т.е. с наушниками).

156. Проведение аудита должно следовать нормальным планам и процессам аудита.

157. Обе стороны должны приложить свои усилия, чтобы подтвердить услышанное, утвержденное и прочитанное на протяжении всей оценки.

158. Если пункт не может быть анализирован или завершен, в любом случае должна быть сделана запись касательно причины отсутствия возможности проведения оценки.

159. Все аудиты должны быть завершены отчетом, вопросами, уточнениями вопросов, несоответствий и ожидаемых результатов.

160. В случае неспособности обеспечения удовлетворительного интернет-соединения или отсутствия условия проведения аудита согласно программе в течение запланированного времени, руководитель группы по аудиту может принять одно из следующих решений:

1) о приостановлении аудита на период до восстановления соединения позволяющего достичь целей оценки;

2) о завершении аудита.

Оба принятых решения должны быть зафиксированы в акте по аудиту по форме **Ф10.И-13**.

161. Обеим сторонам необходимо предпринять соответствующие меры для обеспечения конфиденциальности базы данных в любом формате.

Параграф 3. Действия после аудита

162. Отчет по результатам дистанционного аудита (Ф14.И-13) должен быть оформлен в электронном виде и должен включать подробные записи анализа и других выводов. Обе стороны должны приложить свои усилия и подтвердить то, что было услышано, утверждено и прочитано на протяжении всей оценки.

Связь между руководителем группы по аудиту и заказчиком для отправки документов или разъяснения вопросов и управления корректирующими действиями должна быть предварительно определена (электронная почта или другие мессенджеры).



Руководитель группы по аудиту должен подтвердить удаление любых конфиденциальных документов, изображений, записей, и т.д. которые были определены заказчиком как конфиденциальные, но предоставленные для аудита

Обработка несоответствий, должна следовать тем же процессам, что используются при традиционном аудите.

Глава 9. Порядок приостановления и отмены действия сертификата соответствия

163. Если при инспекционном аудите обнаружены одно и более значительные несоответствия или 10 и более малозначительных несоответствий по одной системе менеджмента, руководитель команды по аудиту отражает об этом в отчете, после чего передает руководителю ОПС СМ или уполномоченному лицу ОПС СМ для принятия решения, при этом решение принимается лицом, не принимавшим участие в аудите. Действие сертификата приостанавливается *Решением* по форме **Ф17.И-13**, сведения указываются в ИС Techreg.

164. Срок приостановления указывается в решении и не должен превышает шести месяцев со дня принятия решения о приостановлении.

165. ОПС СМ приостанавливает также действие сертификата соответствия организаций - держателей в случаях:

1) если сертифицированная система менеджмента неоднократно или серьезно нарушала соблюдение требований сертификации, включая требования к результативности системы менеджмента и правила использования знака сертификации ОПС СМ;

2) если организация-заявитель не позволяет выполнять инспекционный аудит в соответствии с установленной частотой;

3) если заявитель добровольно попросил приостановления.

166. Отмена действия сертификата СМ производится в случаях:

1) если организация-держатель не выполняет своих договорных условий и отказывается от проведения инспекционного контроля или препятствует его проведению;

2) если организация-держатель не принял соответствующих мер в период приостановления действия сертификата;

3) если организация-держатель не желает продлить срок действия сертификата;

4) если организация-держатель известил ОПС СМ о предстоящей ликвидации.

167. Отмена действия сертификата соответствия оформляется *Решением об отмене* согласно форме **Ф18.И-13**.

Сведения об отмене сертификата соответствия отражаются в ИС Techreg.

168. Решения подписываются в дело документа ответственным специалистом за формирование дело.

Глава 10. Порядок переоформления действия сертификата соответствия

169. Переоформление сертификата соответствия осуществляется ОПС СМ, выдавшим сертификат соответствия на основании письменного уведомления организации - заявителя на переоформление сертификата соответствия в связи с изменением организационно-правовой формы (реорганизации), месторасположения, наименования организации и предоставлении документов, подтверждающих правопреемственность организации. Необходимость в переоформлении сертификата соответствия может быть выявлена при проведении инспекционного аудита, о чем указывается руководителем команды по аудиту в отчете по аудиту в качестве рекомендации.

На основании представленных документов ОПС СМ требует от организации-заявителя возврат оригинала сертификата соответствия, после чего руководитель ОПС СМ принимает *Решение о переоформлении или отказе в переоформлении сертификата соответствия* по форме **Ф19.И-13**.



170. В случае переоформления сертификата соответствия, не требующего проведение специального аудита, руководитель ОПС СМ определяет ответственного специалиста, который в свою очередь вносит изменения в ИС Qolday, указывает данные на основании заявки от заявителя с указанием причин и новых сведений и прилагаемых подтверждающих документов (Справка о государственной перерегистрации юридического лица/ Уведомление о начале деятельности в качестве индивидуального предпринимателя).

Переоформление сертификата соответствия осуществляется путём оформления нового с сохранением номера ранее выданного сертификата соответствия и срока действия сертификата соответствия с указанием даты переоформления сертификата.

171. В случае отказа в переоформлении сертификата соответствия, причины указываются в решении, и с сопроводительным письмом направляется организации-заявителю.

172. Решение о переоформлении или отказе в переоформлении подшивается в дело документа.

Глава 11. Повторная сертификация системы менеджмента (ресертификация)

173. Планирование повторной сертификации осуществляется с учетом требований IAF MD 1, IAF MD 5, IAF MD 11.

174. *План проведения ресертификации* составляется к концу каждого года на предстоящий год на основании программы аудита трехлетнего цикла сертификации по форме **Ф20.И-13**, утверждается руководителем ОПС СМ. При составлении плана, проведение ресертификации планируется с учетом даты окончания сертификата (не менее 2 месяцев с момента даты окончания сертификата).

Периодичность планового проведения ресертификации сохраняется вне зависимости от сроков проведения внепланового инспекционного контроля, аудита, связанных с расширением, сокращением области сертификации.

План проведения ресертификации хранится у ответственного специалиста за ресертификацию, который прослеживает его выполнение и делает соответствующие отметки о выполнении, переносе срока, невыполнении.

175. За три месяца до окончания срока действия сертификата соответствия ОПС СМ направляет организации-заявителю официальное письмо с приложенной формой заявки и листа оценки на проведение подтверждения соответствия системы менеджмента с целью проведения ресертификации в соответствии с согласованной и утвержденной программой трехлетнего цикла сертификации.

176. Организация-заявитель, не менее чем за два месяца до окончания срока действия сертификата соответствия подаёт заявку в ОПС СМ.

177. Ресертификация системы менеджмента проводится согласно плану проведения ресертификации.

При проведении ресертификационного аудита рассматриваются результаты инспекционных аудитов.

178. Если произошли изменения в системе менеджмента организации, то возможно проведение первого этапа сертификационного аудита согласно Параграфу 6 Главы 4 настоящей Инструкции.

179. При планировании ресертификационного аудита учитывается наличие нескольких систем менеджмента или нескольких площадок в организации.

180. Порядок проведения работ по ресертификации осуществляется также как описано в Главах 4,5 и 6 настоящей Инструкции..

181. В случае, если ресертификация, включая выполнение корректирующих действий (при обнаружении несоответствий), была завершена с положительными результатами, оформляется



новый сертификат с сохранением номера предыдущего сертификата на основании *Решения о выдаче сертификата соответствия* по форме **Ф15.И-13**.

Порядок оформления сертификата соответствия и его выдача описана в Параграфе 10 Главы 6 настоящей Инструкции.

182. Порядок проведение инспекционного контроля ресертифицированной системы менеджмента соответствует Главе 7 настоящей Инструкции, при этом программа трехлетнего цикла сертификации составляется с учетом проведения ресертификации и факта его выполнения.

Записи о проведенной ресертификации вне зависимости от результата заносятся в план проведения ресертификации руководителем команды по аудиту, и вносятся в онлайн данные в ИС Techreg ответственным специалистом за набор сертификата, согласно руководству пользователя ИС Techreg.

Глава 12. Порядок проведения специальных аудитов

Параграф 1. Порядок проведения расширения области сертификации системы менеджмента

183. Работы по расширению области сертификации системы менеджмента организации-заявителя проводятся на основании официального его обращения с указанием обоснования данного изменения и желаемой новой области сертификации.

184. Если при расширении области сертификации в нее включается продукция (услуга), которая отличается от продукции (услуги), включенной в области сертификации ранее, то процедура расширения области сертификации проводится аналогично Главы 4-6 настоящей процедуры.

При положительных результатах аудита выдается новый сертификат соответствия системы менеджмента с добавлением на прежнюю сертифицированную область сертификации расширенную область сертификации на основании решения по форме Ф23-РИ-01, при этом номер и срок действия сертификата сохраняются.

185. Если при расширении области сертификации в нее включается продукция (услуга), которая не отличается от продукции (услуги), включенной в области сертификации ранее, то для расширения области сертификации системы менеджмента необходимо провести внеплановый инспекционный контроль (краткосрочный аудит). При составлении программы и плана инспекционного контроля необходимо учитывать расширяемую область сертификации.

Порядок проведения инспекционного контроля описан в Глава 7 настоящей процедуры.

Порядок принятия решения и выдачи сертификата, в случае положительного результата, должен соответствовать настоящему пункту.

186. В случае отрицательного решения о расширении области сертификации системы менеджмента организации-заявителя принимается решение по форме **Ф19.И-13** с указанием причин отказа в расширении области сертификации.

Записи о проведенном аудите по расширению области сертификации вне зависимости от результата заносятся в ИС Techreg.

Параграф 2. Порядок проведения сокращения области сертификации

187. Специальный аудит по сокращению области сертификации организации-заявителей проводятся в более короткие сроки. Руководитель ОПС СМ при назначении команды по специальному аудиту проявляет особую внимательность из-за невозможности у организации-заявителей отклонить членов команды по аудиту.

188. Специальные аудиты по сокращению области сертификации проводятся по инициативе:

- 1) держателя сертификата;



2) органа по подтверждению соответствия по результатам аудита, ресертификации либо при получении информации об изменениях в СМ организации- заявителя, которые могут повлиять на выполнение требований, предъявляемых при подтверждении соответствия.

189. При сокращении области сертификации по инициативе держателя сертификата, организации-заявитель направляет в ОПС СМ письмо-обращение с указанием исключаемого вида продукции или исключаемых стадий жизненного цикла продукции или вида деятельности.

На основании письма-обращения организации-заявителя ОПС СМ принимает решение о сокращении области сертификации по форме **Ф15.И-13**.

190. Сокращения области деятельности организации-заявителя проводятся для исключения тех её частей, которые не отвечают установленным требованиям, в случаях, когда организация-заявитель неоднократно или серьезно нарушала соблюдение требований к данным областям деятельности согласно требованиям стандарта, используемого для оценки подтверждения соответствия

191. На основании принятого решения взамен действующего сертификата соответствия системы менеджмента организации- заявителя, оформляется новый сертификат с сокращенной областью сертификации на основании решения о сокращении. При этом сохраняется номер и срок действия сертификата соответствия СМ.

Страница 30 из 81		
Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента		И-13 Издание 5

Приложение А Форма Журнала регистрации заявок и договоров на проведение подтверждение соответствия систем менеджмента

Ф01.И-13

Журнал регистрации заявок и договоров на проведение подтверждение соответствия систем менеджмента

№ и дата заявки в ИС techreg.gov.kz	№ и дата заявки, присвоенные ОПС СМ	Наименование сертифицированной организации (БИН)	Место проведения аудита	Состав аудиторской группы	Типа аудита	код IAF	Код ОКЭД	Дата выдачи сертификата	№ сертификата	Результат рассмотрения заявки (при принятии заявки указывается номер и дата договора)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение Б

**Утверждаю
Руководитель ОПС СМ
ТОО «BusinessExpertKZ»**

подпись, фамилия, инициалы
« » _____ г.

Программа сертификации системы менеджмента

Цель программы:

Методы аудита:

Область сертификации:

Критерии аудита:

Команда по аудиту:

Место проведения аудита:

Безопасность команды по аудиту:

Наименование организации	
Юридический/фактический адрес организации-заказчика	
Общая численность персонала, занятого в заявленной области деятельности	
Количество и наименование процессов СМ, в том числе переданных на аутсорсинг	
Количество и месторасположение производственных площадок (в т. ч. временные):	
Количество и продолжительность смен	
Язык общения в организации –заказчика и его потребителей	
В течение последних 3-х лет система менеджмента была оценена/сертифицирована? (заполняется только в случае ранее полученного сертификата)	
Исключения из требований стандарта:	

Порядок сертификации СМ и ее поддержание

№ п/п	Наименование работ	Ответственный исполнитель	Примечание
1	2	3	4
Первоначальный сертификационный аудит			
I этап			
1	Анализ документов СМ заказчика, оценка местоположения Заказчика и специфических условий		

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

	производственных площадок, сбор информации относительно области СМ заказчика, анализ ресурсов, оценка внутренних аудитов и анализа со стороны руководство, подготовка Заключения по результатам рассмотрения документов СМ; оформление рекомендаций о проведении II этапа аудита СМ или об устранении выявленных замечаний		
2	Разработка и согласование с заказчиком плана аудита «на месте»		
II этап			
3	Проведение аудита «на месте»		
4	Проведение корректирующих действий		
5	Проведение дополнительного аудита		
6	Подготовка аудиторского отчета		
7	Анализ данных		
8	Принятие Решения о выдаче сертификата соответствия или об отказе в выдачи сертификата соответствия		
9	Оформление сертификата соответствия		
Проведение инспекционных аудитов			
10	Проведение первого инспекционного аудита сертифицированной системы		
11	Проведение второго инспекционного аудита сертифицированной системы		
1	2	3	4
Ресертификация			
12	Подача заявки на повторную сертификацию СМ		

Объем, количество, продолжительность и график аудитов

Перечень рассматриваемых вопросов по СТ РК ISO 9001-2016	Сертификация		Инспекция 1	Инспекция 2	Ресертификация	Примечание
	I этап	II этап				
1	2	3	4	5	6	
Общие вопросы:						

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Анализ документации системы менеджмента						
Устранение замечаний по результатам 1-го этапа аудита						
Изменения в системе менеджмента						
Проверка действий, предпринятых в отношении несоответствий в ходе предыдущего аудита						
Анализ информации о деятельности клиента, полученных из внешних источников						
Результативность СМ						
Рассмотрение жалоб						
Использование любых ссылок на сертификацию						
I. Главы и разделы стандарта						
4. Среда организации						
4.1 Понимание организации и ее среды						
Определение внутренних и внешних факторов						
Мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах						
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон						
Мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях.						
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества						
Область применения системы менеджмента качества						
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы						
Определение процессов СМК						
Документированная информация						
Лидерство						
5.1 Лидерство и приверженность						
5.1.1 Общие положения						
Демонстрация лидерства и приверженности в отношении системы менеджмента качества						
5.1.2 Ориентация на потребителей						
Демонстрация лидерства и приверженности в отношении ориентации на потребителей						
5.2 Политика						
5.2.1 Разработка политики в области качества						
Разработка и реализация, поддержка в актуальном состоянии политики в области качества						
Доведение политики в области качества						
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации						

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Доведение до персонала и понимание в организации обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций.						
6 Планирование						
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей						
Определение рисков и возможностей						
Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей						
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения						
Разработка документированной информации о целях в области качества						
Программа достижения целей в области качества						
6.3 Планирование изменений						
Осуществление изменений на плановой основе						
7 Средства обеспечения						
7.1 Ресурсы						
Определение и обеспечение наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества.						
7.1.2 Человеческие ресурсы						
Определение и обеспечение наличия должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами.						
7.1.3 Инфраструктура						
Определение инфраструктуры						
Поддержание инфраструктуры в рабочем состоянии						
Среда для функционирования процессов						
Определение требований к среде для функционирования процессов						
Управление средой для функционирования процессов						
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения						
7.1.5.1 Общие требования						
Определение и предоставление ресурсов						
7.1.5.2 Прослеживаемость и измерения						
Определение видов мониторинга и измерений, а также оборудования для мониторинга и измерений, необходимых для свидетельства соответствия продукции установленным требованиям						
Управление устройствами для мониторинга и измерений, ведение записей						
7.1.6 Знания организации						

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Определение знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.						
7.2 Компетентность						
Определение необходимой компетентности						
Документированная информация о компетентности						
7.3 Осведомленность						
Обеспечение осведомленности персонала						
7.4 Обмен информацией						
Определение порядка внутреннего и внешнего обмена информацией относящейся к системе менеджмента качества						
7.5 Документированная информация						
7.5.1 Общие положения						
Документированная информация, определенная организацией как необходимая для обеспечения результативности системы менеджмента качества.						
7.5.2 Создание и актуализация						
Обеспечение создания и актуализации документированной информации организации.						
7.5.3 Управление документированной информацией						
Определение документированной информации для функционирования системы менеджмента качества						
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг						
Планирование и внедрение процессов, необходимые для выполнения требований к поставке продукции, предоставлению услуг						
Управление процессами						
8.2 Требования к продукции и услугам						
Связь с потребителем						
Определение требований, относящихся к продукции и услугам						
8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам						
Проведение анализа требований, относящихся к продукции и услугам						
Документированная информация						
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг						
Разработка, внедрение и поддержка процесса проектирования и разработки.						
Планирование проектирования и						
Входные данные для проектирования и разработки						

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Выходные данные для проектирования и разработки						
Изменения проектирования и разработки						
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками						
8.4.1 Обеспечение соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям						
8.4.2 Тип и степень управления						
8.4.3 Информация для внешних						
8.5 Производство продукции и предоставление услуг						
8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг						
8.5.2 Идентификация и прослеживаемость						
8.5.3 Собственность потребителей и внешних поставщиков						
8.5.4 Сохранность Организация обязана обеспечивать защиту продукции и компонентов на всех этапах — от получения до поставки, включая хранение и обработку.						
8.5.5 Деятельности после поставки						
8.5.6 Управление изменениями в производстве и предоставлении услуг						
8.6 Выпуск продукции и предоставление услуг						
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов						
Документированная информация по управлению несоответствующими результатами процессов						
9 Оценка результатов деятельности						
9.1.1 Определение мониторинга, измерения, анализа и оценки						
9.1.2 Удовлетворенность потребителя						
9.1.3 Анализ и оценка						
9.2 Внутренний аудит						
Проведение внутреннего аудита						
9.3 Анализ со стороны руководства						
Планирование проведения анализа со стороны руководства						
Документированная информация по анализу со стороны руководства						
10. Улучшение						
Перечень рассматриваемых вопросов по СТ РК ISO 14001-2016	Сертификация		Инспекция 1	Инспекция 2	Ресертификация	Примечание
	I этап	II этап				
1	2	3	4	5	6	
4 Контекст организации						
4.1 Понимание организации и её контекста						

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон						
4.3 Определение области применения системы экологического менеджмента						
4.4 Система экологического менеджмента						
5 Лидерство						
5.1 Лидерство и приверженность						
5.2 Политика в области охраны окружающей среды						
5.3 Роли, ответственности и полномочия в организации						
6 Планирование						
6.1 Действия по учету рисков и возможностей						
6.1.1 Общие положения						
6.1.2 Значимые экологические аспекты						
6.1.3 Обязательства в области соблюдения требований						
6.1.4 Планирование действий						
6.2 Экологические цели и планирование их достижения						
6.2.1 Экологические цели						
6.2.2 Планирование действий по						
7.1 Ресурсы						
7.2 Компетентность						
7.3 Осведомленность						
7.4 Коммуникация						
7.4.1 Общие положения						
7.4.2 Внутренняя коммуникация						
7.4.3 Внешняя коммуникация						
7.5 Документированная информация						
7.5.1 Общие положения						
7.5.2 Создание и обновление						
7.5.3 Управление документированной информацией						

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

8 Операционная деятельность						
8.1 Планирование и управление операциями						
8.2 Подготовленность и реагирование на аварийные ситуации						
9 Оценка результатов деятельности						
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка						
9.1.1 Общие положения						
9.1.2 Оценка соблюдения требований						
9.2 Внутренний аудит						
9.2.1 Общие положения						
9.2.2 Программа внутреннего аудита						
9.3 Анализ со стороны руководства						
10 Улучшение						
10.1 Общие положения						
10.2 Несоответствие и корректирующее действие						
10.3 Постоянное улучшение						
Несоответствия и корректирующие действия						
II. Использование знаков и сертификатов						
IV. Примечания руководителя группы по аудиту						

Обозначения:

„*” - планируется проверить;

Программа аудита цикла сертификации охватывает все требования системы менеджмента.

Примечание - программа аудита будет пересмотрена если:

1. Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента в письменном виде уведомляет сертифицированного заказчика о внеплановом инспекционном контроле, который проводят в случаях:

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

2. В случае расширения области действия ранее выданного сертификата при изменении:

- стадий жизненного цикла в рамках группы однородной продукции, применительно к которой была сертифицирована СМ;
- номенклатуры продукции, выпускаемой организацией.

При положительном результате аудита, оформляется решение о расширении области сертификации.

Взамен действующего сертификата соответствия СМ оформляется новый, с учетом прежней и

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

расширенной области сертификации. Номер и срок действия сертификата соответствия СМ сохраняется, а дата выдачи совпадает с датой принятия решения о расширении области сертификации.

3. В случае сокращения области действия ранее выданного сертификата, обусловленного:

- исключением определённых процессов, производств или подразделений из сферы действия сертифицированной системы менеджмента;
- прекращением выпуска отдельных видов продукции или оказания услуг, ранее охваченных областью сертификации;
- результатами аудита, выявившими несоответствия, влияющие на соответствие требованиям стандарта в части области сертификации.

**Руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert»**

М.П.

подпись

инициалы, фамилия

Руководитель Организации-заказчика»

М.П.

подпись

инициалы, фамилия

Дата

Приложение В Форма листа оценки аудитора/технического эксперта

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компаний		Ф03.И-13
------------------------------------	----------------------------------	--	-----------------

ЛИСТ ОЦЕНКИ АУДИТОРА/ТЕХНИЧЕСКОГО ЭКСПЕРТА*

1 Для заполнения руководителем ОПС СМ

ФИО эксперта -аудитора	
Аудируемая организация	
Заявленная область аудита	

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Вид аудита	Сертификационный	☐	Инспекционный	☐
	Специальный/ внеплановый	☐	Ресертификационный	☐
Система менеджмента	Система менеджмента качества	☐	Системы экологического менеджмента	☐

2 Для заполнения аудитором

Вопросы	да/нет
Существует ли конфликт интересов с организацией:	
а) угроза личного интереса, в том числе финансовая заинтересованность	
б) угроза, связанная с самоанализом: при проведении консультационных работ в отношении систем менеджмента сертифицируемой организации	
с) угроза, заключающаяся в наличии близких (доверительных) отношений с представителями сертифицируемой организации	
д) угроза запугивания: использование давления в открытой или завуалированной форме	

Заполнил: _____
(ФИО, подпись)

«__» _____ 20__ г.

3 Для заполнения руководителем ОПС СМ

Для включения в группу аудита по СМК

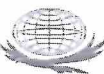
Вопросы	да/нет	Комментарии
1. Существует ли конфликт интересов с организацией		

2 Обладает ли аудитор требуемыми знаниями и навыками:

Вопросы	да/нет	Комментарии
2.1 Для включения в группу аудита по СМК		
✓ Основополагающих понятий и принципов менеджмента качества и их применения		
✓ Среда организации		
✓ Продукция, услуги, процессы и организация заказчик		

2.2 Для включения в группу аудита по СЭМ

✓ Терминология в области окружающей среды		
✓ Экологические параметры		
✓ Методы мониторинга и измерений		
✓ Экологические аспекты и воздействие		
✓ Перспектива жизненного цикла		
✓ Оценка результативности экологической деятельности		
✓ Принятые обязательства		
✓ Готовность к аварийным ситуациям и реагирование на них		
✓ Оперативное управление		

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	--	---------------------------

✓ Факторы, связанные с местоположением		
✓ Область применения		
✓ Обмен информацией		
✓ Среда организации		
✓ Риски и возможности		

3 Обладает ли аудитор требуемыми знаниями и навыками для проведения дистанционного аудита (заполняется при планировании дистанционного аудита)

Вопросы	да/нет	Комментарии
Имеет ли технические навыки использования соответствующего электронного оборудования и других средств при проведении аудита?		
Опыт проведения удаленных совещаний для применения при проведении удаленного аудита?		

Результаты оценки аудитора

Вывод	да/нет	Комментарии
Аудитор определен руководителем группы по аудиту		
Аудитор включен в состав группы по аудиту		

**Руководитель ОПС СМ
или Уполномоченное лицо**

подпись

фамилия, инициалы

Дата

***- зачеркнуть ненужное**

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	--	---------------------------------

Приложение Г Форма листа согласования состава группы по аудиту

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф04.И-13
-----------------------------	-----------------------	--	----------

ЛИСТ
согласования состава группы по аудиту

Система _____
наименование системы менеджмента

Вид аудита:

Сертификационный – да/нет*

Инспекционный – да/нет*

Специальный – да/нет*

Ресертификационный – да/нет*

Заявитель _____**Номер заявки** _____

Предлагаемый состав группы по аудиту	Фамилия, инициалы	Должность и квалификация
Руководитель группы по аудиту		
Члены группы по аудиту		
Технический эксперт		
Наблюдатели		
Стажер		

«ОДОБРЕНО/ НЕОДОБРЕНО»*

Руководитель организации-заявителя

_____ подпись

_____ фамилия, инициалы

М.П. _____

Дата «__» _____ 201__ г.

Причина неодобрения _____

* ненужное зачеркнуть

Приложение Д Форма Декларации об обеспечении беспристрастности и
неразглашении конфиденциальной информации

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф05.И-13
-----------------------------	--------------------------	--	----------

ДЕКЛАРАЦИЯ

об обеспечении беспристрастности и о неразглашении конфиденциальной информации
эксперта -аудитора (технического эксперта)

Я, нижеподписавшийся/-аяся, _____, привлеченный/-ая к аудиту систем менеджмента, в _____ заявляю, что я:

(наименовании организации)

- не имею личных и финансовых интересов;
- не имею близких и родственных отношений;
- не проводил консультацию;
- не проводил внутренний аудит;
- не имею конфликта интересов и не связан в настоящем или прошлом с проверяемыми организациями, таким образом, что это помешает мне беспристрастно проводить аудит систем менеджмента.

При проведении работ я обязуюсь:

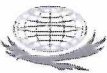
- руководствоваться действующими государственными стандартами РК, нормативными документами и документами СМ проверяемой организации;
- придерживаться принципа справедливости;
- не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе аудита систем менеджмента и не передавать материалы аудита третьим лицам;
- незамедлительно сообщать руководству ОПС о сведениях, способных повлечь за собой возникновение конфликтов интересов и угрозу беспристрастности;
- воздержаться от совершения действий, способных повлечь за собой возникновение конфликтов интересов и как следствие нарушение принципа беспристрастности органа по подтверждения соответствия.

В случае возникновения в период проведения подтверждения соответствия любых обстоятельств, мешающих мне давать беспристрастные оценки и суждения, либо в случае попытки оказания влияния со стороны Заказчика или иных лиц, я обязуюсь незамедлительно сообщить об этом Руководству ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ».

(ФИО)

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	--	---------------------------------

Приложение Е Форма заключения по результатам I этапа сертификационного аудита

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф06.И-13
-----------------------------	-----------------------	--	----------

Заключение
по результатам I этапа сертификационного аудита системы менеджмента качества

Основание: Заявка:		СТАНДАРТ:	
№ ДОГОВОРА:			
КОМПАНИЯ:			
АДРЕС: (всех проверяемых участков)			
КОНТАКТНОЕ ЛИЦО:		ДОЛЖНОСТЬ:	
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ:		КОЛ-ВО УЧАСТКОВ:	
РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ ПО АУДИТУ:			
АУДИТОР(Ы):			
ТЕХНИЧЕСКИЕ ЭКСПЕРТЫ: .			
ДАТА(Ы) _____ г. КОД ОКЭД:		ОБЩЕЕ КОЛ-ВО ЧЕЛОВЕКО-ДНЕЙ: 2	
УТВЕРЖДЕННАЯ ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ:			
ИСКЛЮЧЕНИЯ:			
ЦЕЛЬ АУДИТА:			

Представлены следующие документы:

- 1)
- 2)
- 3).....

Для достижения поставленной цели группой по аудиту на основании представленных документов проведена следующая работа:

анализ принципов системы менеджмента качества, разработанной в организации;
анализ методов менеджмента, применяемых исполнителями процессов в организации;
анализ оценки документации (внутренних и внешних), используемых в деятельности организации;
анализ оценки ресурсов, взаимодействия процессов СМ на соответствие требованиям.
обследование

Пункт №	Наименование	Соответствие			Объективные свидетельства
		Да	Нет	Не прим.	
4	Среда организации				
4.1	Понимание организации и ее среды				
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон				
4.3	Определение области применения				

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Пункт №	Наименование	Соответствие			Объективные свидетельства
		Да	Нет	Не прим.	
4.4	системы менеджмента качества Система менеджмента качества и ее процессы				
5	Лидерство				
5.1	Лидерство и приверженность				
5.1.1	Общие положения				
5.1.2	Ориентация потребителей				
5.2	Политика				
5.2.1	Разработка политики в области качества				
5.2.2	Доведение политики в области качества				
5.3	Функции, ответственность и полномочия в организации				
6	Планирование				
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей				
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения				
6.3	Планирование изменений				
7	Средство обеспечения				
7.1	Ресурсы				
7.1.1	Общие положения				
7.1.2	Человеческие ресурсы				
7.1.3	Инфраструктура				
7.1.4	Среда для функционирования процессов				
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерений				
7.1.5.1	Общие требования				
7.1.5.2	Прослеживаемость измерения				
7.1.6	Знания организации				
7.2	Компетентность				
7.3	Осведомленность				
7.4	Обмен информацией				
7.5	Документированная информация				
7.5.1	Общие положения				
7.5.2	Создание и актуализация				
7.5.3	Управление документированной информацией				
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг				
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях				

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Пункт №	Наименование	Соответствие			Объективные свидетельства
		Да	Нет	Не прим.	
8.2	жизненного цикла продукции и услуг Требования к продукции и услугам				
8.2.1	Связь с потребителями				
8.2.2	Определение требований, относящихся к продукции и услугам				
8.2.3	Анализ требований к продукции и услугам				
8.2.4	Изменения требований к продукции и услугам				
8.3	Проектирование и разработка продукции и услуг				
8.3.1	Общие положения				
8.3.2	Планирование проектирования и разработки				
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки				
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой				
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки				
8.3.6	Изменения проектирования и разработки				
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками				
8.4.1	Общие положения				
8.4.2	Тип и степень управления				
8.4.3.	Информация, предоставляемая внешним поставщикам				
8.5	Производство продукции и предоставление услуг				
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг				
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость				
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков				
8.5.4	Сохранение				
8.5.5	Деятельность после поставки				
8.5.6	Управление изменениями				
8.6	Выпуск продукции и услуг				
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов				
9	Оценка результатов деятельности				
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка				
9.1.1	Общие положения				
9.1.2	Удовлетворенность потребителей				

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Пункт №	Наименование	Соответствие			Объективные свидетельства
		Да	Нет	Не прим.	
9.1.3	Анализ и оценка				
9.2	Внутренний аудит				
9.3.	Анализ со стороны руководства				
9.3.1	Общие положения				
9.3.2	Входные данные анализа со стороны руководства				
9.3.3	Выходные данные анализа со стороны руководства				
10	Улучшение				
10.1	Общие положения				
10.2	Несоответствия и корректирующие действия				
10.3	Постоянное улучшение				
Выводы:		да		Примечание	
<i>Соответствие документов системы менеджмента</i>					
<i>Оценка местоположения заказчика и специфических условий размещения производственных площадок</i>					
<i>Готовность заказчика ко второму этапу аудита</i>					
<i>Функционирование системы менеджмента качества в организации</i>					
<i>Сбор необходимой информации</i>					
<i>Анализ распределения ресурсов для проведения 2-го этапа и согласование деталей 2-го этапа</i>					
<i>Оценка проведения внутреннего аудита и анализа со стороны руководства</i>					
<i>Обеспечение правильной расстановки акцентов при планировании 2 этапа</i>					
Рекомендации:					
<i>- возможно проведение 2-го этапа аудита</i>					
<i>- Необходимы корректирующие действия</i>					
- план 2-го этапа сертификационного аудита будет предоставлен на согласование после устранения выявленных несоответствий.					
- сроки для решения вопросов проблемных областей, которые могут быть классифицированы как несоответствия на втором этапе аудита					

ОБНАРУЖЕНИЯ:

ПОДПИСЬ: РУКОВОДИТЕЛЯ ГРУППЫ

ДАТА:

Страница 48 из 81		
Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5

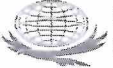
ПОДПИСЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ:**ДАТА:**

В колонке «Объективные свидетельства» укажите документ СМК организации.

С заключением ознакомлен и один экземпляр получил:

М.П.

Ф.И.О, должность представителя организации, подпись

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	---	-------------------

Форма
заключения по результатам I этапа сертификационного аудита СЭМ

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф06.И-13
-----------------------------	-----------------------	--	----------

Заключение
по I этапу аудита системы экологического менеджмента

Основание: Заявка № ДОГОВОРА:		СТАНДАРТ:
КОМПАНИЯ:		
АДРЕС: (всех проверяемых участков)		
КОНТАКТНОЕ ЛИЦО:	ДОЛЖНОСТЬ:	
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ:	КОЛ-ВО УЧАСТКОВ:	
РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ ПО АУДИТУ:		
АУДИТОР(Ы):		
ТЕХНИЧЕСКИЙ ЭКСПЕРТ:		
СТАЖЕР:		
ДАТА(Ы) _____ КОД ОКЭД: _____	ОБЩЕЕ КОЛ-ВО ЧЕЛОВЕКО-ДНЕЙ:	
УТВЕРЖДЕННАЯ ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ:		

ЦЕЛЬ АУДИТА:		

Представлены: копии юридических документов, копии записей по проведенным внутренним аудитам, копии записей по корректирующим действиям, копии записей по проведенному анализу со стороны руководства.

Для достижения поставленной цели группой по аудиту на основании представленных документов проведена следующая работа:

анализ принципов системы экологического менеджмента, разработанной в организации;
анализ методов менеджмента, применяемых исполнителями процессов в организации;
анализ оценки документации (внутренних и внешних), используемых в деятельности организации;

анализ оценки ресурсов, взаимодействия процессов СМ на соответствие требованиям;
обследование

Пункт №	Наименование	Соответствие			Объективные свидетельства
		Да	Нет	Не прим.	
4	Среда организации				
4.1	Понимание организации и ее среды				

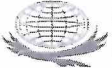
**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

4.2	<i>Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон</i>				
4.3	<i>Определение области применения СЭМ</i>				
4.4.	<i>Система экологического менеджмента</i>				
5	<i>Лидерство</i>				
5.1	<i>Лидерство и приверженность</i>				
5.2	<i>Экологическая политика</i>				
5.3	<i>Функции, ответственность и полномочия в организации</i>				
6	<i>Планирование</i>				
6.1	<i>Действия в отношении рисков и возможностей</i>				
6.1.1	<i>Общие положения</i>				
6.1.2	<i>Экологические аспекты</i>				
6.1.3	<i>Принятые обязательства</i>				
6.1.4	<i>Планирование действий</i>				
6.2	<i>Экологические цели и планирование их достижения</i>				
6.2.1	<i>Экологические цели</i>				
6.2.2	<i>Планирование действий по достижению экологических целей</i>				
7	<i>Средства обеспечения</i>				
7.1	<i>Ресурсы</i>				
7.2	<i>Компетентность</i>				
7.3	<i>Осведомленность</i>				
7.4	<i>Обмен информацией</i>				
7.4.1	<i>Общие положения</i>				
7.4.2	<i>Внутренний обмен информацией</i>				
7.4.2	<i>Внешний обмен информацией</i>				
7.5	<i>Документированная информация</i>				
7.5.1	<i>Общие положения</i>				
7.5.2	<i>Создание и актуализация</i>				
7.5.3	<i>Управление документированной информацией</i>				
8	<i>Деятельность</i>				
8.1	<i>Планирование и управление деятельностью</i>				
8.2	<i>Готовность к аварийным и другим нештатным ситуациям и ответные действия</i>				
9	<i>Оценка результатов деятельности</i>				
9.1	<i>Мониторинг, измерение, анализ и оценка</i>				
9.1.1	<i>Общие положения</i>				
9.1.2	<i>Оценка соответствия</i>				
9.2	<i>Внутренний аудит</i>				
9.2.1	<i>Общие положения</i>				

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	--	---------------------------------

9.2.2	Программа внутреннего аудита				
9.3	Анализ со стороны руководства				
10	Улучшение				
10.1	Общие положения				
10.2	Несоответствия				
10.3	Постоянное улучшение				

Выводы:	да	нет	Примечание
Соответствие документов системы экологического менеджмента			
Оценка местоположения заказчика и специфических условий размещения производственных площадок			
Готовность заказчика ко второму этапу аудита			
Функционирование системы экологического менеджмента в организации			
Сбор необходимой информации			
Анализ распределения ресурсов для проведения 2-го этапа и согласование деталей 2-го этапа			
Оценка проведения внутреннего аудита и анализа со стороны руководства			
Рекомендации:			
- возможно проведение 2-го этапа аудита			
- Необходимы корректирующие действия			

ОБНАРУЖЕНИЯ:

ПОДПИСЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ГРУППЫ	ДАТА:
ПОДПИСЬ РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ:	ДАТА:

В колонке «Объективные свидетельства» укажите документ СЭМ организации.

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение Ж Форма плана аудита

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф07.И-13
------------------------------------	--------------------------	--	-----------------

**УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert KZ»
или уполномоченное лицо**

подпись _____ инициалы, фамилия
« ____ » _____ 202__ года

ПЛАН АУДИТА

Наименование организации-заявителя	
Основание	
Вид аудита	
Дата аудита	
Цель аудита	
Область аудита:	
Критерии аудита:	
Состав группы по аудиту:	
Руководитель группы по аудиту	
Члены группы по аудиту	
Технический эксперт	
Стажеры или Наблюдатели:	
Официальный язык проведения аудита	

1. Команда по аудиту должны:

- 1) оценивать и проверять на соответствие требованиям структуру, политику, процессы и процедуры, записи и другие документы, относящиеся к стандарту системы менеджмента (были разработаны, внедрены и поддерживаются)
- 2) найти свидетельства соответствия процессов всем требованиям;
- 3) при выявлении несоответствий в организации должны быть разработаны необходимые корректирующие действия и установлены сроки их выполнения.

Команда по аудиту обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе аудита и не передавать материалы аудита третьим лицам без согласия сторон, участвующих в сертификации.

2. Отчет по аудиту направляется:

- руководителю в организации;
- руководителю органа по сертификации ТОО «Business Expert KZ»

II. ПЛАН АУДИТА

Проверяемые подразделения	Проверяемые элементы, процессы СМК (пункты) СТ РК ISO 9001-2016	Время аудита	Кто проводит аудит	Представитель проверяемой организации
Первый день _____ 202__ г.				

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

1					
2					
Обеденный перерыв с _____					
5					
Второй день _____ 202_____ г					
Обеденный перерыв с _____					
		Подведение итогов аудита в целом		Группа по аудиту	
		Заключительное совещание		Группа по аудиту	Руководство и персонал организации

СОГЛАСОВАНО

Руководитель организации

_____ подпись

_____ фамилия, инициалы

М.П.

РАЗРАБОТАНО

Руководитель команды по аудиту

_____ подпись

_____ фамилия, инициалы

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение 3 Форма Заявки (бумажный вид)

Ф24.-И-13



Товарищество с ограниченной ответственностью «Business Expert KZ» г. Алматы, пр. Аль Фараби 7,
БЦ "Нурлы-Тау" блок 5А, офис 177.

ОРГАН ПО ОЦЕНКЕ СООТВЕТСТВИЯ СМ

Товарищество с ограниченной ответственностью «Business Expert KZ»

ЗАЯВКА № _____ от _____ г.

**На проведение сертификации систем менеджмента
в системе технического регулирования Республики Казахстан**

ТОО « _____ »

наименование организации-заказчика

Юридический адрес г. Алматы, _____

Телефон + _____ E-mail: _____

Банковские реквизиты БИН _____, ИИК _____,
БИК _____

в лице генерального директора _____

фамилия, имя, отчество руководителя

просит провести сертификацию системы менеджмента применительно к:

1. _____

2. _____

область применения систем менеджмента

на соответствие требованиям СТ РК ISO _____

При этом заявляем:

Общие сведения об организации:

- 1) Сфера деятельности (людские и технические ресурсы) _____
- 2) Процессы, переданные на аутсорсинг (если имеется) _____
- 3) Общее число работающих (в заявленной области) _____

Консультацию при разработке СМ оказывал _____

наименование и адрес организации

Ф.И.О., должность лица, выполняющего функции представителя руководства: _____

Ф.И.О., должность лица, назначенного для контакта _____

Телефон + _____

Данные о сертификате соответствия системы менеджмента*ⁱ - _____

наименование органа по оценке соответствия СМ _____

номер и дата выдачи сертификата

Руководитель организации _____

инициалы, фамилия

подпись

Главный бухгалтер _____

инициалы, фамилия

подпись

М.П. Дата _____

**Заполняют при наличии ранее выданного сертификата на СМ*

Незарегистрированная распечатанная версия настоящего документа является недействительной.

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение И Форма чек-листа

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф08.И-13 14.05.2021
------------------------------------	-----------------------	--	--------------------------------

ЧЕК-ЛИСТ

Организация		Подразделение		Дата аудита
Стандарт аудита		Представитель проверяемой организации		Аудитор
№ п/п	Вопросы	обозначение п. _____ стандарта	Наблюдения	Выводы

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименовани е компании		Ф09.И-13 14.05.2021
-----------------------------	---------------------------	--	------------------------

наименование системы менеджмента

обозначение нормативного документа и наименование организации-заявителя

Незарегистрированная распечатанная версия настоящего документа является недействительной.

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

- информировал о требованиях ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ» к регистрации и оформлению несоответствий и критерия их классификации как значительное и малозначительное;
- объяснил необходимость заключительного совещания и согласовал дату и время его проведения, также о необходимости присутствия руководителя организации в обсуждении данных по результатам аудита;
- подтвердил официальный язык проведения аудита;
- информировал о том, что во время аудита организации-заявителя будет информация о ходе аудита и любых проблемах;
- передал представителю руководства организации согласованные программу и план аудита;
- дал присутствующим ответы на все интересующие вопросы.

• **Представитель руководства:**

- информировал команду по аудиту ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ» о готовности организации к аудиту системы менеджмента.

РЕШЕНИЕ: Считать программу и план аудита системы _____ согласованными.

Подписи:

от ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ» _____

подпись

фамилия, инициалы

от организации-заявителя

подпись

фамилия, инициалы

подпись

фамилия, инициалы

подпись

фамилия, инициалы

подпись

фамилия, инициалы

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение Л Форма акта по аудиту

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компаний		Ф10.И-13
------------------------------------	--------------------------	--	-----------------

АКТ

ПО АУДИТУ СИСТЕМЫ _____

наименование системы менеджмент

наименование организации-заявителя

адрес организации-заявителя

1.Цель и область аудита:

Наименование системы менеджмента _____ и организации-заявителя
на соответствие требованиям СТ РК ISO 9001-2016
обозначение нормативного документа

вид аудита

применительно к

область аудита

2.Вид аудита:

3. Основание:

номер и дата договора

4. Время проведения аудита:

5. Состав команды по аудиту:

Руководитель команды по аудиту:

фамилия, инициалы

Члены команды по аудиту :

фамилия, инициалы

технический эксперт

фамилия, инициалы

Наблюдатели:

Стажеры:

6. Краткое содержание результатов аудита:

Категория несоответствий	Пункт СТ РК ISO	Номера протоколов о несоответствии/уведом лении	Количество несоответствий (уведомлений)
значительные	-	-	
малозначительные			
в том числе устранено в ходе аудита			
Уведомления			

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

3. Вывод группы по аудиту:

Система менеджмента **соответствует /продолжает соответствовать *** требованиям стандарта СТ РК ISO _____

Да

☐

Нет

☐

8 Адреса рассылки:

1-й экз. – ТОО «Business Expert KZ»;

2-й экз. – ТОО «_____»

Руководитель команды по аудиту _____

Подпись

Ф.И.О. _____

Эксперты _____

Подпись

Ф.И.О. _____

Технические эксперты :

Подпись

Ф.И.О. _____

Стажеры:

Подпись

Ф.И.О. _____

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение М Форма протокола заключительного совещания

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компаний		Ф11.И-13
------------------------------------	----------------------------------	--	-----------------

Дата « ____ » _____ 20__ г.

Присутствовали:

от органа по подтверждению соответствия: эксперт-аудитор по подтверждению соответствия системы менеджмента качества – _____, технический эксперт

от организации: _____

СОДЕРЖАНИЕ

Руководитель группы по аудиту _____.

Поблагодарил(а) персонал организации ТОО « _____ » за оказанную помощь в организации и проведении аудита.

Повторно представил(а) состав команды по аудиту.

Напомнил(а) присутствующим о причинах, цели и методах аудита.

Информировал(а) о выполнении аудита в полном объеме и в сроки, установленные Программой и планом аудита.

Подвел(а) итоги и представила консолидированное заключение о соответствии системы менеджмента.

Сообщил(а) о выявленных несоответствиях с указанием соответствующих пунктов стандарта, а также об их классификации.

Информировал(а), что организации необходимо представить план корректирующих действий с анализом причин и мерами по устранению несоответствий, а также отчет об устранении несоответствий в установленный срок.

Проинформировал(а), что в случае несогласия с выявленными несоответствиями либо при наличии замечаний к работе специалистов, осуществлявших аудит, организация имеет право подать жалобу или апелляцию. Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется в соответствии с установленными в органе по сертификации процедурами, обеспечивающими объективность, беспристрастность и своевременность принятия решений.

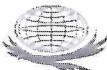
После рассмотрения предоставленных материалов будет принято окончательное решение в отношении действия сертификата соответствия. Ознакомил(а) с основными положениями порядка проведения инспекционного контроля за сертифицированной системой менеджмента в соответствии с требованиями действующей нормативной документации ТОО «Business Expert KZ».

Передала директору ТОО « _____ » _____ Заключение о результатах _____.

Ответила (а) на все интересующие вопросы присутствующих.

Директор _____ » _____ поблагодарил членов комиссии за проведенную работу.

РЕШЕНИЕ: Считать заключение команды по аудиту ТОО «Business Expert KZ» СМ полностью согласованным.

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
--	--	---------------------------

Подписи:

от ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ»

Руководитель команды по аудиту _____

Подпись

ФИО

от организации-заявителя _____

Подпись

ФИО

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

**Приложение Н Форма анкеты анализа удовлетворённости проведённым аудитом
Ф12.И-13**

**АНКЕТА АНАЛИЗА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ЗАЯВИТЕЛЕМ ПРОВЕДЕННЫМ АУДИТОМ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА**

ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ» просит своих заявителей оценить наши услуги и уделить время на заполнение анкеты для оценки работы наших аудиторов.

Данная Вами информация останется конфиденциальной и будет использоваться для повышения качества оказываемых нами услуг.

Организация _____

Вид аудита: _____

Оценки заполнения: *хорошо- Хор; Удовлетворительно- Удов; Неудовлетворительно- Неудов.*

1. Какое впечатление оставил у Вас первый контакт с нашей организацией:	Оценка
а. Отзывчивость на Ваши телефонные звонки в наш офис?	
б. Вежливость и доброжелательность, при непосредственном обращении в наш офис?	
в. Получены ли Вами исчерпывающая информация об услугах, оказываемых нашей компанией?	
2. В отношении подготовки к <u>сертификационному</u>/инспекционному аудиту, пожалуйста, сообщите нам:	Оценка
а. Профессиональность общения аудиторов?	
в. Своевременность предоставления плана и программы аудита?	
г. Своевременность согласования и разъяснения плана и программы аудита?	
д. Доступность и понимание порядка проведения предстоящего аудита?	
3. Ваш аудит состоялся; пожалуйста, сообщите нам:	Оценка
а. Профессионализм и корректность аудиторов при проведении совещаний?	
б. Соответствие вашим ожиданиям принципов и методов аудирования?	
в. Точность и корректность представленных Вам отчётов и наблюдения аудиторов?	
4. Ваша оценка Аудитора:	Оценка
а. Пунктуальность	
б. Ясность вопросов	
в. Информативность	
г. Полезность	
д. Ответственность	
е. Осведомленность	
ж. Корректность вопросов	
з. Профессионализм	
5. Сообщите нам, пожалуйста, информацию о предоставлении Вам счета:	Оценка
а. Своевременность предоставления счета на оплату?	
б. Правильность отправки счета поставщику или надлежащему лицу?	
6. Отвечала ли сертификация/инспекционный аудит Вашим ожиданиям в отношении:	Оценка
а. Полезности Вашего Сертификата для продвижения Вашей организации в дальнейшем?	
б. Качества оформления, точность данных вашей организации и деятельности в Сертификате соответствия?	

* *ненужное зачеркнуть*

Выражаем лагодарность за Ваши ответы!

Руководитель организации

должность

подпись

фамилия, инициалы

М.П.

дата

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение О Форма протокола о несоответствии

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф13.И-13
-----------------------------	-----------------------	--	----------

ПРОТОКОЛ О НЕСООТВЕТСТВИИ *

№ ____ от «__» _____ 20__ г.

Организация-заявитель	
Структурное подразделение (объект аудита)	
Процесс системы менеджмента	
Дата аудита	

1. Установленное несоответствие

2. Требование нормативного документа системы менеджмента

Категория несоответствия*

Значительное ☐

Незначительное ☐

3. Корректирующие/предупреждающие действия*

Срок проведения: _____

Руководитель команды по аудиту

Представитель организации-заявителя

подпись, дата, фамилия, инициалы

подпись, дата, фамилия, инициалы

4. Корректирующие/предупреждающие действия*:

Выполнены Да ☐

Нет ☐

Руководитель команды по аудиту _____
подпись, дата

фамилия, инициалы

Результативны Да ☐

Нет ☐

Руководитель команды по аудиту _____
подпись, дата

фамилия, инициалы

Примечание:

*- заполняется в случае несоответствия



Приложение II

Форма аудиторского отчёта по результатам аудита системы

Верхний колонтитул

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф14.И-13
Аудиторский отчёт по результатам аудита системы			

Основные данные об организации

Заказчик			
Адрес			
Телефон			
Интернет адрес			
Информация для контактов			
Контактное лицо		Должность	
Адрес электронной почты			

Информация об аудите

Стандарт(ы) аудита			
Код(и) видов экономической деятельности			
Количество работников		Тип аудита	
Дата начала аудита		Дата окончания аудита	
Дата следующего аудита		Продолжительность	

Информация об аудиторах

Руководитель группы аудита			
Члены группы аудита (фамилия, имя, отчество, статус, код(и) видов эконом. деятельности, которые необходимы для этого аудита)			
Номер смены			

Если аудит проводится в компании со сложной / разветвлённой структурой, составляется и прилагается к отчету перечень всех площадок и/или удаленных подразделений, относящихся к аудиту

Объекты, которые аудировались:			
Рассылка	ТОО _____ Офис ТОО «Business Expert KZ» Група аудита		

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Сводные данные об аудите

Количество составленных несоответствий		Значительные	0	Незначительные	0
Требуется ли дополнительный аудит	нет	Дата начала дополнительного аудита		-	дней
Фактическая дата(ы) дополнительного аудита			-Начало		Окончание
Сведения о дополнительном аудите					
-					

Рекомендация руководителя группы аудита

Стандарт	Рекомендация
СТ РК ISO 9001-2016/ СТ РК ИСО 14001-2006	Рекомендуется продолжение сертификации. г.
Руководитель группы аудита	Члены группы
Область сертификации –на казахском и русском языках (формулировка области проверяется руководителем аудита и указывается ниже), на английском (при необходимости)	
Основание для издания сертификата	Результаты ресертификационного аудита
	<i>результаты сертификационного/ре-сертификационного аудита; изменение области сертификации; изменение данных в сертификате; дополнительный язык; дополнительная аккредитация; утрата сертификата, переход на версию СТ РК</i>
:Сведения о последующих действиях (для издания сертификата либо дополнительная информация для офиса)	
Изменения в организации (область, кол-во сотрудников, кол-во площадок, менеджмент, организационная структура...)	

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Сводные данные об аудите

1 Цели аудита

Целями этого (ресертификационного/сертификационного/инспекционного) и аудита являются:

1. Оценка соответствия (интегрированной) системы менеджмента (далее – ИСМ/СМ) _____ на соответствие требованиям стандарта(ов) _____.

2. Подтверждение результативного внедрения запланированных мероприятий.
3. Подтверждение способности СМ выполнять требования политики и целей СМ/ИСМ.

2 Результаты предыдущего аудита:

(Указать тип предыдущего аудита) аудит выполнен _____

При проведении _____ аудита на соответствие требованиям стандартов несоответствий выявлено не было/были выявлены несоответствия.

Количество несоответствий предыдущего аудита	Существенное		Несущественное	
Количество несоответствий закрытых	Существенное		Несущественное	
Количество несоответствий, которые выявлены повторно	Существенное		Несущественное	

3 Входные данные и начальное планирование

Деятельность/процессы проверяемого предприятия отражены в плане, который был заблаговременно направлен в организацию и согласован с ее руководством. Деятельность/процессы охвачены аудитом и также отражены в сводной матрице отчета.

4 Список интервьюированных/вовлеченных в процесс аудита со стороны проверяемой Компании

ФИО	Процесс/Подразделение/Должностное лицо	Вступительное совещание	Заключительное совещание
1	2	3	4
		+ -	+ -

5 Наблюдения аудита

Аудиторская группа провела аудит по процессам с акцентом на важные аспекты, риски и цели системы менеджмента организации _____. Аудит был проведен на территории _____.

Методы аудита - анализ и оценка документации и представленных данных (о _____, о результатах идентификации законодательных и иных требований, применимых к ИСМ/СМ, о разработке Целей в области _____, процессах ИСМ/СМ, внутренних аудитах и анализе со стороны руководства), проведение интервью, а также проверка выполнения требований и результативности процессов в подразделениях предприятия в соответствии с планом аудита. Задачи аудита были выполнены. Проведение аудита основывалось на процессе выборки доступной информации.

Аудит начался проведением вступительного совещания с участием руководства организации и представителей _____, которые указаны в столбце 3 таблицы раздела 4 этого отчета. Руководители подразделений / процессов, в которых проводили аудит, выступали в роли сопровождающих.

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Результаты аудита, выводы и рекомендация по итогам аудита были озвучены на заключительном совещании руководству организации и руководителям проверенных процессов и подразделений, которые указаны в столбце 4 таблицы раздела 4 этого отчета.

5.1 Адекватность Руководства по качеству

5.2 Проверка области сертификации и применимых исключений

Заявленная и проанализированная в анализе контракта область сертификации соответствует/не соответствует проверенной.

К организации применимы/не применимы все требования стандартов _____, без исключений.

Область применения системы менеджмента качества определена следующим образом:

--

5.3 Уровень интеграции (для аудитов интегрированных систем)

5.4 Достижение политики и целей

5.5 Соответствие системы менеджмента

Корректирующие действия

Информация о лицензировании:

5.5.1 Общие сведения

5.5.2 Планирование

5.5.3 Внедрение и функционирование

- Операционный контроль осуществляется посредством процедур, основными из которых являются:

5.5.4 Мониторинг и измерения

5.5.5 Обработка рисков

5.5.6 Улучшение

5.6 Сильные стороны системы менеджмента (СС):

5.7 Несоответствия:

5.8 Замечания, сделанные в ходе аудита (которые, при отсутствии улучшений, являются потенциальными несоответствиями при последующих аудитах):

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	--	---------------------------

5.9 Возможные области для улучшения (ОУ)

6 Использование знаков и/или ссылок на сертификацию

7 Неопределенность, препятствия, которые могли повлиять на объективность выводов по аудиту:

8 Неразрешенные противоречия между группой аудиторов и проверяемой компанией.

9 Согласованные последующие действия

10 Выводы:

11 Рекомендация

Исходя из вышеприведенного, на основе результатов этого аудита и продемонстрированного состояния развития и зрелости системы, аудиторская группа считает, что сертификация этой системы менеджмента:

- ☒ Рекомендована;
- ☐ Может быть рекомендована при наличии согласованного плана корректирующих действий;
- ☐ Может быть продолжена;
- ☐ Может быть продолжена при наличии согласованного плана корректирующих действий;
- ☐ Приостановлена до удовлетворительного выполнения корректирующих действий;
- ☐ Отменена (обратите ваше внимание на процедуру по апелляции, определенной в условиях договора).

Руководитель команды по аудиту _____

подпись, дата

фамилия, инициалы

Дата:

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение Р

Форма решения о выдаче сертификата соответствия

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф15.И-13
-----------------------------	--------------------------	--	----------

**РЕШЕНИЕ О ВЫДАЧЕ
СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Business Expert KZ»
рассмотрел отчет по аудиту системы

наименование системы менеджмента
от «
»
дата утверждения наименование организации-заявителя, адрес

на соответствие требованиям обозначение нормативного документа

применительно к

область сертификации системы менеджмента

и принял Решение:

выдать/отказать в выдаче* сертификат

наименование организации-заявителя
соответствия на систему менеджмента наименование системы менеджмента

Основание для отрицательного решения

заполняется при отрицательном решении

**Руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert KZ»
или уполномоченное лицо**

М. П.

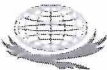
подпись

фамилия и инициалы

Дата:

Примечание

* - ненужное удалить

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	--	---------------------------------

Приложение С

Форма решения о подтверждении действия сертификата соответствия СМ

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф16.И-13
-----------------------------	-----------------------	--	----------

РЕШЕНИЕ О ПОДТВЕРЖДЕНИИ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Business Expert KZ» рассмотрел отчёт по аудиту системы менеджмента по результатам инспекционного контроля системы менеджмента _____

наименование системы менеджмента

от «__»

дата утверждения

наименование организации-заявителя, адрес

на соответствие требованиям _____

наименование системы менеджмента

применительно к _____

область сертификации системы менеджмента

и принял **Решение:**

подтвердить действие сертификата соответствия системы менеджмента _____

наименование системы менеджмента и организации-заявителя

№ _____ от «__» _____ 20__ г.

номер и дата сертификата

**Руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert KZ»
или уполномоченное лицо**

М. П.

подпись

фамилия и инициалы

Дата:

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение Т

Форма решения о приостановлении действия сертификата соответствия СМ

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф17.И-13
-----------------------------	--------------------------	--	----------

РЕШЕНИЕ О ПРИОСТАНОВЛЕНИИ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Business Expert KZ» рассмотрел отчет по аудиту системы менеджмента по результатам инспекционного контроля системы менеджмента

наименование системы менеджмента
от «
»
дата утверждения наименование организации-заявителя, адрес
на соответствие требованиям наименование системы менеджмента
применительно к
область сертификации системы менеджмента

и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О техническом регулировании»
принял **Решение:**

приостановить действие сертификата соответствия системы менеджмента
наименование системы менеджмента

№ от «
» Г.
номер и дата сертификата

с «
» г. на срок до «
» Г.

Основание для отрицательного решения

Директор, руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert KZ»
или уполномоченное лицо

М. П.

подпись

фамилия и инициалы

Дата:

Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5
---	--	---------------------------------

Приложение У

Форма решения об отмене действия сертификата соответствия СМ

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компании		Ф18.И-13
-----------------------------	-----------------------	--	----------

РЕШЕНИЕ ОБ ОТМЕНЕ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Business Expert KZ» в результате

_____ наименование организации-заявителя, адрес

на соответствие требованиям _____

наименование системы менеджмента

применительно к _____

область сертификации

и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О техническом регулировании» принял **Решение:**

отменить действие сертификата соответствия системы менеджмента

_____ наименование системы менеджмента

№ _____ от « ____ » _____ г.
номер и дата сертификата

Основание для отрицательного решения

невыполнение условий договора № « ____ » от _____ 20 ____ г.

Руководитель ОПС СМ

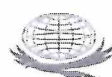
ТОО «Business Expert KZ» или уполномоченное лицо _____

подпись	фамилия и инициалы
---------	--------------------

М.П.

Дата:

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение Ф

Форма решения о переоформлении сертификата соответствия СМ

ОПС СМ «Business Expert KZ»	Наименование компаний		Ф19.И-13
-----------------------------	--------------------------	--	----------

РЕШЕНИЕ О ПЕРЕОФОРМЛЕНИИ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Business Expert KZ»
рассмотрел _____

указать документ наименование системы менеджмента

ОТ _____ « _____

» _____

дата утверждения

наименование организации-заявителя, адрес

на соответствие требованиям _____

обозначение нормативного документа

применительно

К

область сертификации системы менеджмента

и принял **Решение:**

переоформить/отказать в переоформлении * сертификат соответствия

_____ на систему менеджмента _____

наименование организации-заявителя

наименование системы менеджмента

в связи с _____ применительно к

указать причину

область сертификации системы менеджмента

Основание

для

отрицательного

решения

заполняется при отрицательном решении

**Руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert KZ»
или уполномоченное лицо**

М. П.

подпись

фамилия и инициалы

Дата:

Примечание

* - ненужное удалить

Страница 74 из 81		
Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5

Приложение X
Форма плана проведения ресертификации

Ф20.И-13

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert KZ»
или уполномоченное лицо

_____ подписать _____ фамилия, инициалы
« ____ » _____ 201 ____ года

ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ РЕСЕРТИФИКАЦИИ за ____ г.

№	Наименование заявителя	Наименование системы менеджмента		Номер дела	Планируемый период проведения ресертификации	Отметка о выполнении/переносе срока
		СМК	СЭМ			

Страница 75 из 81		
Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5

Приложение Ц

Форма плана проведения инспекционного контроля

Ф21.И-13

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОПС СМ

ТОО «Business Expert KZ»

или уполномоченное лицо

подпись _____ фамилия, инициалы _____

« » 202 года

План проведения инспекционного контроля СМ на 20 г

№	Наименование заявителя	Наименование системы менеджмента		Номер дела	Срок действия сертификата	Дата последнего аудита «на месте»	Планируемая дата проведения инспекционного контроля	Инспекционный контроль №	Отметка о выполнении/переносе срока	Код IAF
		СМК	СЭМ							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11



Приложение Ч

Ф22.И-13

ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ»

**Дело по выданным сертификатам
соответствия систем менеджмента**

НАИМЕНОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ

00.00.0000-00.00.0000

(дата начала и окончания срока действия сертификата(ов))

Срок хранения: 2 (два) полных цикла сертификации

г.Алматы

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

(продолжение формы Образца для оформления титульных листов дел)

Регистрационный номер сертификата		Наименование системы менеджмента	
KZ. _____			
KZ. _____			
		Отметка о выполнении	
Дата проведения 1 –го инспекционного аудита			
Дата проведения 2 –го инспекционного аудита			
Дата проведения внепланового аудита			
Переоформление сертификата соответствия			
Расширение /сокращение области сертификации		Переоформление/выдача дубликата сертификата соответствия (без проведения спец.аудита)	
Дата оформления решения		Дата выдачи переоформленного сертификата	
Дата оформления решения		Дата выдачи переоформленного сертификата	
Дата оформления решения		Дата выдачи переоформленного сертификата	
Отмена действия сертификата			
Дата оформления решения		Отметка о возврате оригинала сертификата	

**Инструкция по порядку
проведения работ по подтверждению
соответствия систем менеджмента**



**Business
Expert KZ**

**И-13
Издание 5**

Приложение III

**Форма
извещения о результатах рассмотрения
заявки на проведение подтверждения соответствия систем менеджмента**

Ф23.И-13

Руководителю _____

наименование организации-заказчика

инициалы, фамилия

ИЗВЕЩЕНИЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ НА ПРОВЕДЕНИЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

наименование организации-заказчика

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента «Business Expert KZ» рассмотрел заявку и представленные документы

наименование организации-заказчика

на сертификацию системы менеджмента в соответствии с требованиями стандарта

обозначение стандарта

и принял решение _____

принять или не принять заявку

Основание для отрицательного решения: _____

заполняется при отрицательном решении

Приложение: проект соглашения на проведение сертификации

Руководитель органа по подтверждению
соответствия систем менеджмента
«Business Expert KZ» _____

подпись

инициалы, фамилия

Дата «__» _____ 20__ г.

Страница 79 из 80		
Инструкция по порядку проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента	 Business Expert KZ	И-13 Издание 5

Приложение Щ

Форма реестра по выданным сертификатам

Ф25.И-13

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПС СМ
ТОО «Business Expert KZ»
или уполномоченное лицо

_____ подпись _____ фамилия, инициалы
« ____ » _____ 202_ года

РЕЕСТР ПО ВЫДАННЫМ СЕРТИФИКАТАМ ЗА 20__ г

№	Наименование заявителя	Наименование системы менеджмента			Номер дела	Номер сертификата, дата выдачи	Код ОКЭД	Номер договора
		СМК	СЭМ	СЭМ				
1	2	3	4	4	5	6	7	8

