

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
і7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 1

4 Опис

4.1 Основні принципи сертифікації

4.1.1 Сертифікація СУЯ проводиться з ініціативи виробника продукції.

4.1.2 Сертифікація СУЯ проводиться з метою підтвердження відповідності її вимогам, встановленим ДСТУ ISO 9001, для гарантії того, що виробник здатний стабільно випускати продукцію заданої якості, продукція незадовільної якості своєчасно виявляється, а виробник уживає всіх заходів щодо запобігання випуску такої продукції на постійній основі.

4.1.3 Здобуття виробником сертифіката на СУЯ не означає, що відповідальність за випуск невідповідної продукції перекладається з виробника на ОС.

4.2 Оплата робіт з сертифікації

Усі роботи з сертифікації оплачуються організацією-заявником згідно з договорами, укладеними нею з ОС. У договорах наводяться обсяг робіт, пов'язаних з сертифікацією СУЯ, етапи і терміни їх виконання, відповідальність сторін, а також порядок оплати проведених робіт. При визначенні вартості робіт з сертифікації враховуються положення наказу Держстандарту України від 10.03.1999р. № 100, а також IAF MD 5, і7.2-02.

Примітка. Вартість робіт з сертифікації залежить від розміру організації-заявника, виду продукції, а також складності виробничого процесу. При розрахунку вартості робіт враховуються також витрати на відрядження групи з аудиту та вартість реєстрації сертифікату у Реєстрі Системи сертифікації УкрСЕПРО.

4.3 Права та обов'язки сторін-учасниць сертифікації

4.3.1 Орган з сертифікації має право:

- проводити роботи з сертифікації СУЯ та видавати сертифікати;
- відмовити в сертифікації при умові неможливості її проведення внаслідок об'єктивних причин (невиконання умов договору, ДСТУ 3419);
- призупинити дію або скасувати сертифікат на СУЯ, яка сертифікована ним, у разі порушення заявником установлених вимог;
- передавати, в разі необхідності, частину робіт з сертифікації СУЯ, технічного нагляду за сертифікованими СУЯ іншим акредитованим органам з сертифікації;
- запитувати від організацій матеріали та інформацію, що необхідні для проведення робіт з сертифікації;
- визначати термін дії сертифіката.

	РОЗРОБИВ:	ПЕРЕВІРИВ
Підпис, Прізвище, І.Б.	Писаревський І.О.	Дондук І.А.
Дата		

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 2

4.3.2 Орган з сертифікації зобов'язаний:

- забезпечувати вірогідність та об'єктивність результатів сертифікації, а також умови, що виключають можливість впливу на результати сертифікації будь-яких зацікавлених сторін;

- дотримуватись правил та порядку сертифікації, що встановлені документами, які регламентують діяльність органу з сертифікації;

- видавати сертифікати тільки на ті СУЯ, для яких доведена їх відповідність вимогам конкретних нормативних документів;

- організовувати та здійснювати технічний нагляд за сертифікованими СУЯ;

- вести реєстр виданих сертифікатів на СУЯ та направляти їх копії до Реєстру Системи сертифікації УкрСЕПРО;

- інформувати заявників та інші зацікавлені органи і організації про призупинення дії або скасування сертифікатів на СУЯ;

- сповіщати не пізніше, ніж за шість місяців всі організації, яким видано сертифікати на СУЯ, про заплановані зміни вимог стандартів чи інших нормативних документів, що поширюються на СУЯ, а також правил їх сертифікації, сприяти цим організаціям у своєчасному проведенні сертифікації відповідно до нових (змінених) вимог (правил);

- вести облік усіх пред'явлених рекламацій та претензій споживачів до продукції, СУЯ стосовно виробництва якої сертифікована органом з сертифікації;

- забезпечувати конфіденційність інформації, отриманої під час проведення робіт з сертифікації;

- надавати свої послуги з сертифікації СУЯ всім організаціям та іншим господарюючим суб'єктам незалежно від їх підпорядкованості, місцезнаходження, розміру та форм власності, не допускаючи дій дискримінаційного характеру до будь-яких заявників;

- забезпечувати заявникам безперешкодний доступ до інформації про послуги органу з сертифікації та про встановлені процедури сертифікації;

- забезпечувати розгляд апеляцій, скарг, суперечок заявників та власників сертифікатів.

4.3.3 Організація-заявник має право:

- застосовувати отриманий сертифікат на СУЯ відповідно до умов сертифікації;

- використовувати інформацію про сертифіковану СУЯ з метою реклами через відповідне посилання на наявність сертифіката в засобах інформації, зокрема документах, рекламних матеріалах тощо;

- відхиляти, з об'єктивних причин, персональний склад групи з аудиту, призначеної для проведення сертифікації, чи окремі її кандидатури;

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 3

- подавати апеляції до органу з сертифікації з усіх розбіжностей, пов'язаних з сертифікацією СУЯ.

4.3.4 Організація-заявник зобов'язана виконувати всі умови сертифікації, зокрема:

- подавати заявку на проведення сертифікації СУЯ на бланку встановленого зразка, заповненому належним чином;

- призначати свого представника для зв'язку з ОС, що має повноваження вирішувати всі питання, пов'язані з організацією та проведенням сертифікації, а також відповідальних осіб з числа персоналу організації для супроводження членів групи з аудиту;

- узгоджувати план аудиту під час сертифікації СУЯ;

- забезпечувати всі необхідні умови для роботи групи з аудиту, зокрема надання робочих приміщень, оргтехніки, засобів транспорту та ін.;

- надавати документацію для оцінювання, доступ до зареєстрованих даних та всіх сфер аудиту (процесів, підрозділів, обладнання, персоналу);

- здійснювати коригувальні та попереджувальні дії за результатами оцінювання СУЯ під час сертифікації та технічного нагляду;

- заявляти щодо сертифікації СУЯ лише для тієї продукції та/чи видів діяльності, стосовно яких її було проведено;

- використовувати сертифікат лише для засвідчення того, що СУЯ відповідає стандарту, а не використовувати його таким чином, щоб могло створитися враження, що продукція схвалена органом з сертифікації;

- не використовувати сертифікат, звіт, знак та інші документи з сертифікації таким чином, щоб завдати шкоди репутації органу з сертифікації та/або вводити в оману;

- у разі призупинення або скасування дії сертифіката (з будь-яких причин) припинити використання всіх рекламних матеріалів з посиланнями на сертифікат і повернути сертифікат на вимогу органу з сертифікації;

- за запитом, інформувати орган з сертифікації про будь-які отримані претензії та рекламації та коригувальні дії щодо них;

- оперативно інформувати ОС про зміни інформації, що міститься у сертифікаті та інші зміни, що можуть вплинути на відповідність СУЯ чинним вимогам (зміна адреси, назви та форми власності; суттєві зміни у СУЯ, її організаційній структурі; зміни у номенклатурі продукції, що виробляється тощо);

- сплачувати всі витрати, що пов'язані з проведенням сертифікації та технічного нагляду, незалежно від прийнятих за їх результатами рішень.

4.3.5 Права та обов'язки сторін-учасниць сертифікації обумовлюються договорами на проведення робіт з сертифікації та технічного нагляду.

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 4

4.4 Проведення сертифікації систем управління якістю

4.4.1 Процес сертифікації СУЯ складається з таких етапів:

- розгляд поданої заявки на сертифікацію СУЯ;
- попередня (заочна) оцінка СУЯ;
- остаточна перевірка та оцінка СУЯ (сертифікаційний аудит);
- аналіз інформації, отриманої під час проведення оцінювання, та прийняття рішення щодо сертифікації СУЯ;
- оформлення та реєстрація сертифікату (при прийнятті позитивного рішення щодо сертифікації);
- технічний нагляд за сертифікованою СУЯ протягом терміну дії сертифіката;
- інформування про результати сертифікації.

4.4.2 Подавання та розгляд заявки

4.4.2.1 Організація, що претендує на сертифікацію СУЯ, подає до органу з сертифікації заявку (додаток 1).

4.4.2.2 ОС реєструє заявку і направляє організації-заявнику опитувальну анкету (додаток 2), а також перелік інших вихідних матеріалів (додаток 3) для проведення попереднього (заочного) оцінювання СУЯ.

4.4.2.3 Організація-заявник заповнює опитувальну анкету та направляє органу з сертифікації настанову з якості та інші вихідні матеріали.

4.4.2.4 При необхідності, ОС може вимагати подання заявником більш повної інформації для встановлення можливості проведення сертифікації та проведення попереднього оцінювання системи управління якістю. Розгляд документації провадиться з дотриманням умов конфіденційності. У випадку, якщо організація-заявник відмовиться надати до ОС необхідні вихідні матеріали, ОС має право:

- направити своїх представників для попереднього відвідування організації-заявника з метою вивчення вихідних документів;
- відмовити в сертифікації з причини відмови надати документацію на оцінювання та створити умови для роботи представників органу з сертифікації.

4.4.2.5 ОС проводить розгляд заявки та отриманих вихідних матеріалів, щоб встановити можливість проведення сертифікації з урахуванням таких чинників:

- наявності акредитації органу з сертифікації в галузі виробництва продукції (надання послуг), на яку поширюється система управління якістю організації-заявника;
- повноти та достовірності інформації, наданої заявником;
- достатності часу та ресурсів для проведення сертифікації;
- відсутності будь-яких розбіжностей у розумінні між ОС і заявником;

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 5

- здатності ОС надати послугу з сертифікації стосовно визначених вимог, місцезнаходження об'єктів заявника, а також будь-яких інших вимог, зокрема терміни проведення, умови оплати робіт, мова, якою користується заявник.

4.4.2.6 Результати розгляду заявки оформляються протоколом та рішенням, що містить програму аудиту (додаток 4).

Негативне рішення щодо заявки повинно бути обґрунтовано. Відмова в сертифікації СУЯ не повинна носити дискримінаційного характеру і може бути обумовлена лише об'єктивними причинами.

Рішення щодо заявки готується в двох примірниках: один надається організації-заявнику, а другий залишається в органі з сертифікації.

У разі позитивного рішення, між органом з сертифікації та організацією-заявником укладається договір на проведення сертифікації СУЯ, що містить два етапу:

- попередня (заочна) оцінка СУЯ;
- остаточна перевірка та оцінка СУЯ (сертифікаційний аудит);

Примітка. Роботи з сертифікації СУЯ за кожним етапом розпочинаються після оплати кожного етапу робіт відповідно до укладеного договору.

4.4.3 Формування групи з аудиту

4.4.3.1 Для проведення робіт з сертифікації СУЯ керівник ОС формує групу з аудиту. Розподіл обов'язків між членами групи здійснюється її керівником – головним аудитором, склад групи затверджується розпорядженням керівника ОС (додаток 5).

Примітка. Головний аудитор призначається з числа аудиторів, атестованих у встановленому порядку у відповідності з вимогами ДСТУ ISO 19011. Він призначається навіть тоді, коли група з аудиту складається з однієї особи.

4.4.3.2 Склад та чисельність групи з аудиту визначаються в залежності від:

- розміру організації-заявника та запланованої тривалості виконання робіт з сертифікації СУЯ;
- необхідної сукупної компетентності групи з аудиту (члени групи в сукупності мають володіти базовими знаннями за видом продукції, технологією її виробництва, нормативними вимогами та ін.);
- застосованих нормативних, договірних (контрактних) та сертифікаційних вимог;
- необхідності забезпечення незалежності групи з аудиту від організації-заявника та уникнення конфлікту інтересів;
- здатності членів групи результативно працювати разом і взаємодіяти з організацією-заявником;
- мови, яка використовуватиметься під час сертифікації СУЯ, і розуміння соціальних та культурних особливостей організації-заявника.

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 6

У разі відсутності аудитора, який має відповідну кваліфікацію в галузі діяльності організації-заявника, до складу групи обов'язково повинен бути включений, як консультант, технічний експерт – фахівець з технології виробництва відповідної продукції. Консультант (технічний експерт) виконує роботи під керівництвом аудитора.

Кандидати в аудитори можуть залучатися до складу групи як стажисти, але вони зобов'язані виконувати роботи під керівництвом та наглядом керівника стажування.

До складу групи з аудиту не включають співробітників організації-заявника, а також представників інших організацій, зацікавлених у результатах сертифікації СУЯ.

Група з аудиту може супроводжуватися спостерігачами.

4.4.3.3 Головний аудитор повинен завчасно проінформувати організацію-заявника про персональний склад групи з аудиту (див. додаток 5). Організація-заявник може відхилити запропонований склад групи з аудиту чи окремі кандидатури за наявності вагомих для цього підстав, наприклад, ситуації, пов'язані з конфліктом інтересів (якщо член групи був працівником організації-заявника, або надавав їй консультаційні послуги, або виявив себе неетичною поведінкою в минулому тощо). У таких випадках головний аудитор має вирішувати ці питання з організацією-заявником перед прийняттям рішення щодо заміни членів групи з аудиту.

4.4.4 Налагодження початкового зв'язку з організацією-заявником

Початковий зв'язок з питань проведення сертифікації з організацією-заявником може бути неформальним або формальним, його має налагоджувати головний аудитор з метою:

- встановлення способів обміну інформацією з представниками організації-заявника;
- надання інформації про склад групи з аудиту та терміни проведення робіт з сертифікації;
- звернення щодо доступу до відповідних документів, включаючи протоколи;
- визначення застосовних правил безпеки на місцях проведення аудиту СУЯ;
- організаційної підготовки робіт з сертифікації СУЯ;
- погодження потреби у представниках організації-заявника для проведення аудиту СУЯ.

4.4.5 Попереднє (заочне) оцінювання СУЯ

4.4.5.1 Попереднє (заочне) оцінювання СУЯ здійснюється з метою визначення відповідності її вимогам стандарту (за результатами аналізу документації системи) та підготовки плану аудиту.

4.4.5.2 Попереднє оцінювання здійснюється групою з аудиту (див. 4.4.2.6) у повному складі або, у разі необхідності, окремими її членами під керівництвом головного аудитора.

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 7

Воно полягає у проведенні аналізу інформації, що міститься в документах та вихідних матеріалах, наданих організацією-заявником відповідно до 4.4.2.3. Метою аналізування цієї інформації є:

- визначення адекватності документів (повнота, ступінь відповідності стандарту, взаємозв'язки, відсутність внутрішніх суперечностей);
- виявлення можливих критичних невідповідностей для їх усунення до початку здійснення аудиту;
- оцінювання місцезнаходження об'єкта аудиту і умови розташування виробничих об'єктів, а також здійснення обговорення з персоналом об'єкта аудиту з метою визначення готовності для сертифікаційного аудиту (на місці);
- аналізування стану клієнта та його розуміння щодо вимог стандарту, зокрема стосовно визначення ключових характеристик або суттєвих аспектів, процесів, цілей і функціонування СУЯ;
- збирання необхідної інформації щодо сфери СУЯ, процесів, місцезнаходження клієнта, пов'язаних законодавчих і регуляторних аспектів, а також їх дотримання (зокрема, аспекти діяльності клієнта у сфері якості, юридичні аспекти, пов'язані ризики тощо);
- аналізування розподілу ресурсів для проведення аудиту другого етапу (на місці), і погодження з клієнтом деталей цього аудиту;
- забезпечення конкретизації планування аудиту на місці завдяки досягненню достатнього розуміння СУЯ клієнта і діяльності його дільниць в контексті можливих суттєвих аспектів;
- оцінювання, чи планують і провадять внутрішні аудити та аналізування з боку керівництва, і чи ступень запровадження СУЯ підтверджує готовність клієнта до аудиту другого етапу.

Для досягнення цих цілей частина попередньої оцінки (аудиту першого етапу), за необхідності, може бути здійснена у клієнта.

4.4.5.3 У разі потреби, головний аудитор може запитати в організації додаткові відомості і матеріали, необхідні для проведення попереднього оцінювання, а також направити свого представника для попереднього (неофіційного) відвідування організації-заявника з тим, щоб мати достатнє уявлення про наявну інформацію.

4.4.5.4 Одночасно з аналізуванням документів та матеріалів, отриманих від організації-заявника, головний аудитор, при необхідності, організовує збирання і аналізування додаткових відомостей щодо безпеки та якості продукції, стосовно якої сертифікується СУЯ, із незалежних джерел (інформація органів державного нагляду, товариств споживачів, відомості від окремих споживачів тощо).

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 8

4.4.5.5 Попереднє (заочне) оцінювання СУЯ завершується підготуванням висновку (додаток 6).

Висновок готується в двох примірниках: один надається організації-заявнику, а другий залишається в органі з сертифікації.

4.4.5.6 У разі негативного рішення за результатами попереднього оцінювання у висновку наводять причини такого рішення, а також усі виявлені невідповідності СУЯ, що сертифікується, вимогам стандарту.

Подальше виконання робіт з сертифікації СУЯ призупиняють до усунення організацією-заявником усіх виявлених невідповідностей.

Після їх усунення організація-заявник може подати свою документацію СУЯ на повторне попереднє оцінювання відповідно до 4.4.5.1 – 4.4.5.5.

Головний аудитор оцінює обсяг внесених змін та приймає рішення щодо необхідного обсягу робіт з повторного попереднього оцінювання, які можуть проводитись у повному або скороченому обсязі.

У разі значної кількості виявлених невідповідностей та внесенні суттєвих змін у СУЯ для їх усунення, роботи з повторного попереднього оцінювання виконуються у повному обсязі, укладається окремий договір та організація-заявник оплачує роботи відповідно до 4.2. Повторне попереднє оцінювання завершується підготуванням висновку з позначкою “повторно”.

У разі, коли організація-замовник в досить короткий термін (до 1-го місяця) надає документовані докази виконання коригувальних дій, що не вносять суттєві зміни у СУЯ, роботи з повторного попереднього оцінювання можуть проводитись у скороченому обсязі без укладання додаткового договору та додаткової оплати. Допускається не оформлювати висновок про повторне попереднє оцінювання, а результати відображати у кінцевому звіті про перевірку та оцінку системи управління якістю.

4.4.6 Підготовка плану аудиту та робочих документів

4.4.6.1 У разі позитивного рішення за результатами попереднього оцінювання СУЯ головний аудитор, готує план аудиту, який має охоплювати:

- цілі аудиту;
- місце проведення аудиту;
- критерії аудиту та посилання на будь-які застосовні документи;
- склад групи з аудиту;
- сферу аудиту, включаючи визначення організаційних чи функціональних підрозділів та процесів, аудит яких буде проводитися;

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
і7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 9

- дату, терміни проведення та очікуваний час аудиторської діяльності, включаючи наради з керівництвом об'єкта аудиту;

- розподіл обов'язків між членами групи з аудиту із зазначенням підрозділів та відповідальних осіб від організації-заявника;

- мову перевірки та мову звіту про аудит;

- вимоги щодо розсилання звіту про аудит;

- вимоги щодо конфіденційності інформації, отриманої в ході аудиту.

Під час розробки плану аудиту може бути застосовано вибірку при розгалуженій структурі згідно і7.2-04, з урахуванням IAF MD 1.

4.4.6.2 План аудиту повинен бути затверджений керівником ОС, та узгоджений з керівником організації-заявника до початку проведення аудиту в організації. Спірні питання щодо плану аудиту повинні бути вирішені між головним аудитором та уповноваженим представником організації-заявника. Форма плану аудиту наведено в додатку 7. План аудиту готується в двох примірниках.

Примітка. План аудиту має бути достатньо гнучким для уможливлення його змін під час здійснення аудиту.

4.4.6.3 Підготовка робочих документів

Члени групи з аудиту на основі аналізу інформації, пов'язаної з їхніми аудиторськими завданнями згідно з розподілом обов'язків між членами групи, готують робочі документи, необхідні для реєстрування даних під час здійснення аудиту. Такими робочими документами є:

- контрольні листи, в яких за переліком питань реєструються дані аудиту та підтверджувальні докази;

- акти невідповідностей;

- протоколи засідань.

Використання робочих документів не повинне обмежувати обсяг аудиторської діяльності, який може змінюватися на підставі зібраної під час аудиту інформації.

Робочі документи повинні зберігатися із забезпеченням вимог конфіденційності щонайменше до завершення аудиту. Порядок зберігання документів за результатами робіт з сертифікації СУЯ встановлено в розділі 4.12.

4.4.7 Здійснення аудиту та остаточне оцінювання СУЯ

4.4.7.1 Аудит здійснюється під керівництвом головного аудитора групою, сформованою згідно з 4.4.3.

4.4.7.2 Здійснення аудиту складається з таких процедур:

- проведення попередньої наради;

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 10

- збирання та перевірка інформації;
- підготовка даних та висновків аудиту;
- проведення заключної наради.

4.4.7.3 Проведення попередньої наради

Попередня нарада проводиться головним аудитором. У засіданні беруть участь члени групи з аудиту, керівництво організації-заявника та/або, за необхідності, персонал організації, відповідальний за функції та процеси, які підлягають аудиту.

Присутність кожної особи на нарадах реєструються в документі спеціальної форми (додаток 8).

Під час попередньої наради розглядаються такі питання:

- рекомендування членів групи з окресленням їх функцій;
- інформування учасників наради про цілі, сферу та критерії аудиту;
- встановлення порядку та офіційних способів обміну інформацією під час аудиту;
- погодження з керівництвом організації графіка проведення аудиту, дати заключної наради, будь-яких проміжних засідань (у разі виникнення потреби в їх проведенні);
- методи і методики, які використовуватимуться під час проведення аудиту;
- підтвердження наявності ресурсів і технічних засобів, потрібних групі з аудиту;
- узгодження питань стосовно конфіденційності;
- підтвердження відповідних дій, пов'язаних з охороною праці, аварійними ситуаціями та особистою безпекою членів групи з аудиту;
- інформація про умови, за яких аудит може бути припинений.

За результатами попередньої наради головним аудитором складається протокол (додаток 9).

4.4.7.4 Обмін інформацією під час аудиту

Група з аудиту періодично проводить наради для обміну інформацією, оцінювання ходу проведення аудиту і перерозподілу, у разі потреби, обов'язків (робочих завдань) між членами групи.

Під час аудиту головний аудитор періодично інформує керівництво організації-заявника про хід проведення аудиту, зібрані при цьому докази аудиту та про будь-які проблеми, що виникають під час аудиту.

У разі, якщо виявлений доказ аудиту свідчить про те, що цілей аудиту досягти неможливо, головний аудитор повинен доповісти про це керівництву організації-заявника для визначення відповідної дії. Такою дією може бути зміна плану аудиту, коригування цілей аудиту чи сфери аудиту, або припинення його проведення.

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 11

Зміни до сфери аудиту вносяться, якщо необхідно, за погодженням з організацією-заявником.

4.4.7.5 Збирання та перевірка інформації

Під час аудиту збирають інформацію про СУЯ відповідно до цілей аудиту, сфери та критеріїв аудиту, зокрема, інформацію стосовно функцій, видів діяльності та процесів. Зібрану інформацію необхідно перевіряти, здійснюючи відповідний відбір інформації. Лише перевірена інформація може бути доказом аудиту. Докази аудиту повинні реєструватися (див. 4.4.7.6).

Методи збирання інформації включають:

- опитування персоналу;
- спостереження за діяльністю, виробничим середовищем та умовами;
- аналізування документів (планів, методик, інструкцій, ліцензій та дозволів, технічних умов, договорів, контрактів, наказів, протоколів, звітів, комп'ютерних баз даних, веб-сайтів та ін.).

Примітка. Докази аудиту базуються на вибіркових даних. Тому під час здійснення аудиту неодмінно присутній елемент невизначеності. Цю невизначеність слід враховувати, приймаючи рішення на підставі висновків аудиту.

4.4.7.6 Підготовка даних та висновків аудиту

Для підготовки даних аудиту, докази аудиту оцінюють за критеріями аудиту та ступенем відповідності вимогам нормативних документів, згідно яким здійснювалась перевірка. Дані аудиту можуть свідчити про відповідність або про невідповідність критеріям аудиту. Підготовлені дані аудиту реєструються аудитором у звітах аудиторів за формою контрольних листів та чек-листів (додатки 10.1, 10.2). Ці дані повинні зберігатися із забезпеченням умов конфіденційності принаймні до закінчення аудиту.

Група з аудиту збирається, у разі потреби, для аналізування даних аудиту на відповідних стадіях здійснення аудиту. Відповідність критеріям аудиту визначають для всіх діляниць, функцій або процесів, аудит яких проведено.

Невідповідності та їхні підтверджувальні докази реєструються в актах невідповідності (додаток 11). Їх необхідно аналізувати за участю представників організації для підтвердження правильності доказів аудиту і розуміння невідповідностей. Слід докладати всіх зусиль для узгодження стосовно доказів аудиту, а всі розбіжності повинні реєструватися.

Група з аудиту перед заключним засіданням повинна провести нараду для того, щоб:

- проаналізувати зібрані дані аудиту та будь-яку іншу відповідну інформацію на відповідність цілям аудиту;

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 12

- дійти згоди щодо висновків аудиту, враховуючи притаманну процесу аудиту невизначеність;

- підготувати рекомендації про подальші дії за висновками аудиту.

Висновки аудиту повинні містити:

- ступінь відповідності СУЯ критеріям аудиту;
- результативність впровадження, підтримання та поліпшення СУЯ;
- рекомендації щодо сертифікації СУЯ.

4.4.7.7 Проведення заключної наради

Заключна нарада проводиться головним аудитором. У засіданні беруть участь члени групи з аудиту, керівництво організації-заявника та/або, за необхідності, персонал організації, відповідальний за функції та процеси, які підлягали аудиту.

Присутність кожної особи на нараді реєструється (див. 4.4.7.3).

На заключній нараді здійснюється подання даних і висновків аудиту керівництву організації-заявника у формі, що забезпечує їх розуміння та підтвердження, проводиться ознайомлення з основними результатами аудиту, та подається один з таких висновків за результатами оцінювання СУЯ:

- система управління якістю відповідає вимогам стандарту;
- система управління якістю має невідповідності.

У разі наявності невідповідностей у СУЯ, група з аудиту рекомендує організації усунути виявлені невідповідності. Якщо організація усуне невідповідності у погоджений термін, під час підготовки звіту про аудит (не більше одного місяця), та надасть відповідні докази головному аудитору, група з аудиту має відобразити це у звіті та пропонувати органу з сертифікації видати сертифікат.

Якщо організації необхідно більше одного місяця на усунення невідповідностей, вона може подати до органу з сертифікації заявку на повторну оцінку після усунення всіх виявлених невідповідностей.

Заключна нарада оформлюється протоколом (додаток 12).

Усі розбіжності щодо даних аудиту та/чи висновків аудиту між групою з аудиту та організацією слід обговорити і, за можливості, погодити. У разі непогодження у протокол заключного засідання вносяться всі розбіжності.

4.4.8 Підготовка та розсилання звіту про аудит

Звіт про аудит (додаток 13) – перевірку та оцінку системи управління якістю – готує група з аудиту під керівництвом головного аудитора. При цьому кожний член групи подає звіт аудитора, який він готує згідно з розподілом обов'язків відповідно до плану аудиту (аудиторським завданням).

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 13

У звіті про аудит слід забезпечити повний, точний, стислий та чіткий опис проведеного аудиту і включити (або навести посилання) таке:

- відомості про організацію-заявника та орган з сертифікації;
- цілі аудиту;
- критерії аудиту;
- відомості про головного аудитора та членів групи з аудиту;
- відомості про попереднє (заочне) оцінювання;
- відомості про план аудиту;
- сферу аудиту, зазначивши, зокрема, організаційні та функціональні підрозділи або процеси, аудит яких здійснено, а також охоплений період часу;
- дані аудиту;
- висновки аудиту;
- будь-які неузгоджені розбіжності між групою з аудиту та організацією-заявником;
- підтвердження конфіденційності звіту;
- періодичність проведення технічного нагляду;
- перелік організацій та осіб, яким надається звіт.

Звіт підписують усі члени групи з аудиту, головний аудитор несе відповідальність за достовірність та повноту його змісту. Затверджує звіт керівник ОС.

Звіт готується протягом погодженого періоду часу (див. 4.4.7.7), але не більше одного місяця від дати проведення заключної наради. У разі, якщо погоджений термін не витримано, про причини затримки слід повідомити організацію-заявника з подальшим погодженням нового терміну підготовки звіту.

Якщо організація усунула невідповідності та впровадила коригувальні дії під час проведення аудиту та/чи у термін до одного місяця, під час підготовки звіту про аудит, головний аудитор має відобразити це у звіті та вказати, чи відповідає система управління якістю критеріям аудиту після усунення невідповідностей.

У звіті за результатами оцінювання СУЯ можливо подання таких висновків:

- СУЯ повністю відповідає стандарту (варіант 1);
- СУЯ має некритичні невідповідності (варіант 2);
- СУЯ має критичні невідповідності (варіант 3);

ОС готує чотири примірники звіту. Два примірники звіту ОС передає заявнику. Заявник сам вирішує, кому надіслати звіт. Один примірник звіту ОС надсилає до Реєстру Системи УкрСЕПРО. Один примірник звіту залишається в органі з сертифікації.

Звіт про аудит є власністю організації-заявника, та містить конфіденційну інформацію.

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 14

4.5 Рішення щодо сертифікації

4.5.1 Рішення щодо сертифікації СУЯ організації-заявника вносить керівник ОС на підставі інформації, зібраної у процесі сертифікації, з урахуванням будь-якої іншої відповідної інформації (додаток 14).

Примітка. Якщо керівник ОС був членом групи з аудиту, яка проводила оцінювання, рішення щодо сертифікації вносить його заступник.

4.5.2 У разі повної відповідності СУЯ (варіант 1), ОС оформляє сертифікат установленого зразка (додаток 15), реєструє його в Реєстрі Системи сертифікації УкрСЕПРО згідно вимог ДСТУ 3415, та/або у реєстрі ОС (за бажанням клієнта), та видає організації-заявнику.

Термін дії сертифіката визначає ОС, але цей термін не може перевищувати п'яти років в Системі УкрСЕПРО, та 3-х років в Системі ОС.

4.5.3 У разі наявності некритичних невідповідностей СУЯ (варіант 2), організація в узгоджений термін під час підготовки звіту повинна усунути виявлені невідповідності.

4.5.4 У разі наявності критичних невідповідностей (варіант 3), сертифікат на СУЯ не видається. Організація може подати заявку на повторну оцінку після усунення невідповідностей та виконання необхідних коригувальних дій. Оцінка СУЯ організації здійснюється повторно в обсязі усіх етапів та робіт, передбачених п.п. 4.4, 4.5 за повною схемою.

Оплата робіт з повторного оцінювання здійснюється за окремим договором (див. 4.2).

Примітка. Організація відповідає за визначення та здійснення коригувальних дій, необхідних для усунення виявлених невідповідностей та їх причин. Коригувальні дії здійснюються протягом узгодженого із органом з сертифікації терміну. Вони повинні бути достатньо результативними для забезпечення усунення невідповідностей і попередження їх повторної появи.

Виконання коригувальних дій перевіряється головним аудитором після того, як організація офіційно заявить про усунення виявлених невідповідностей. За рішенням головного аудитора перевірка виконання коригувальних дій проводиться на місці або ґрунтується на відомостях, наданих організацією. При цьому здійснюються відповідні оформлення акта про невідповідність (додаток 11).

Результативність коригувальних дій визначається безпосередньо на місці під час перевірки їх виконання або під час проведення аудитів в межах технічного нагляду.

4.6 Використання сертифіката

4.6.1 ОС та організація-заявник складають ліцензійну угоду (додаток 16), яка обумовлює умови використання сертифікату. Організація не має права на використання сертифіката у разі:

- закінчення терміну дії, призупинення дії або скасування сертифіката;
- внесення змін організацією у сертифіковану СУЯ, які не були прийняті ОС, і які можуть негативно вплинути на відповідність її чинним вимогам (див. 4.8.1, 4.8.2);

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 15

- внесення певних змін до правил сертифікації, які організація не змогла впровадити на своєму виробництві (див. 4.8.3);

- виникнення інших обставин, які можуть негативно вплинути на СУЯ організації.

4.6.2 Термін дії сертифіката не продовжується. Для отримання сертифіката на новий термін організація не пізніше як за три місяці до закінчення терміну його дії надсилає до ОС заявку (див. 4.4.2). Порядок повторного оцінювання СУЯ визначає ОС в кожному окремому випадку з урахуванням результатів технічного нагляду.

4.7 Технічний нагляд за сертифікованими системами управління якістю

4.7.1 ОС здійснює технічний нагляд за сертифікованими СУЯ організацій протягом усього терміну дії сертифікатів з метою перевіряння того, що вони продовжують відповідати вимогам сертифікації. Програма наглядового аудиту складається з декількох аудитів, які проводяться не рідше одного разу на рік. Планування технічних наглядів здійснюється щорічно. При цьому, проведення першого наглядового аудиту планується не пізніше, ніж через 12 місяців після дати проведення заключної наради під час первинної сертифікації.

Оплата робіт з технічного нагляду здійснюється згідно з договором, укладеним між ОС та організацією, СУЯ якої сертифікована (див. 4.2).

4.7.2 Обсяг, порядок та періодичність технічного нагляду встановлює ОС під час проведення оцінки СУЯ.

Повторне оцінювання (аудити поза програмою технічного нагляду) проводять у разі, якщо:

- одержані претензії щодо якості продукції організації СУЯ, якої сертифікована;
- суттєво змінилась організаційна структура організації, склад персоналу, процеси СУЯ;
- змінилась технологія виробництва продукції, що вплинуло на показники (характеристики) продукції.

Перелік вихідних даних для технічного нагляду та повторного оцінювання сертифікованої СУЯ наведено в додатку 17.

Для проведення технічного нагляду розпорядженням керівника ОС призначається група з аудиту (додаток 18).

При проведенні технічного нагляду оформлюються наступні документи: план проведення технічного нагляду (див. додаток 7), протоколи нарад при проведенні технічного нагляду (див. 4.4.7.3, 4.4.7.7), звіт за результатами технічного нагляду (додаток 19).

4.7.3 За результатами технічного нагляду ОС може призупинити або скасувати дію сертифіката у разі:

- встановлення невідповідності СУЯ вимогам стандарту;

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 16

- наявності обґрунтованих претензій споживачів даної продукції;
- встановлення неналежного використання сертифіката (див. 4.6.1);
- встановлення порушення правил або процедур, встановлених органом з сертифікації;
- добровільного запиту організації-замовника.

4.7.4 Рішення про призупинення дії сертифіката на систему управління приймається у разі, якщо протягом встановленого терміну вжиттям коригувальних заходів, погоджених з ОС, організація може усунути виявлені причини невідповідності та підтвердити це без проведення повторного наглядового аудиту.

ОС повідомляє організацію про призупинення дії сертифіката й одночасно зазначає умови, за яких можливе зняття призупинення дії сертифіката. Крім того, ОС готує інформацію про призупинення дії сертифіката і подає її для публікації у відповідному інформаційному виданні.

У разі виконання організацією зазначених вище умов у встановлений термін, ОС скасовує рішення про призупинення дії сертифіката і сповіщає про це організацію. У протилежному випадку сертифікат скасовується. Форми вказаних рішень наведено в додатках 20, 21.

Термін призупинення сертифікату на систему управління не може перевищувати 6-ти місяців.

4.7.5 ОС скасовує сертифікат у разі:

- якщо результати технічного нагляду свідчать про принципову невідповідність СУЯ встановленим вимогам;
- якщо у разі зміни правил сертифікації організація не може забезпечити відповідність новим вимогам;
- якщо організація протягом тривалого часу (більше шести місяців) не виробляє продукцію (не надає послуг);
- якщо організація не виконала свої фінансові зобов'язання перед ОС;
- наявності офіційного відповідного прохання організації.

Про скасування сертифіката ОС офіційно повідомляє організацію-заявника. ОС подає також інформацію про скасування сертифіката до Реєстру Системи сертифікації УкрСЕПРО та для публікації у відповідному інформаційному виданні.

4.8 Зміни системи управління якістю

4.8.1 Організація, СУЯ якої сертифікована, зобов'язана:

- оперативно інформувати ОС про будь-які передбачені зміни СУЯ або про інші зміни, що можуть негативно вплинути на її відповідність чинним вимогам, надсилаючи офіційний лист або повідомлення за формою, наведеною в додатку 22;

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 17

- погодитися з рішенням ОС про необхідність переоцінювання СУЯ у зв'язку з включенням передбачених змін або здійснення додаткового аналізу цих змін.

4.8.2 Після отримання повідомлення про внесення змін у СУЯ, ОС має оперативно прийняти рішення про необхідність її відповідного переоцінювання та довести це рішення до організації.

4.8.3 У випадку, якщо до чинних нормативних документів, яким встановлені вимоги до СУЯ, намічаються внесення змін, ОС бере на себе наступні зобов'язання:

- повідомити зацікавленим організаціям про необхідні зміни не пізніше, ніж за шість місяців;

- визначити реальні терміни, необхідні організаціям для внесення відповідних змін до СУЯ;

- офіційно повідомити усім організаціям про нові вимоги і про необхідність здійснення належних заходів щодо їх урахування, і про те, що у разі, якщо ці заходи не будуть здійснені у встановлений термін, дію сертифіката може бути призупинено або сертифікат буде скасовано.

4.9 Ресертифікація, розширення та скорочування галузі сертифікації

Ресертифікацію (повторну сертифікація) СУЯ ОС проводить в таких випадках:

- подання заявки не менш ніж за 3 місяці до закінчення терміну дії сертифіката та виконання процедур сертифікації згідно п. 4.4 даної інструкції;

- за результатами проведення останнього запланованого технічного нагляду за сертифікованою СУЯ;

- зміни в нормативних документах, яким встановлені вимоги до СУЯ та проведено сертифікацію.

Скорочування галузі сертифікації здійснює ОС на підставі поданого організацію добровільного запиту.

Розширення галузі або інші зміни до галузі сертифікації проводить ОС згідно поданої заявки або відповідного листа підприємства під час ресертифікаційного аудиту або технічного нагляду, за результатами оцінки СУЯ відносно нових елементів галузі або інших заявлених змін сертифікації.

У випадку проведення ресертифікації СУЯ на відповідність зміненому нормативному документу, перед аудитом на місці, ОС проводить попереднє оцінювання документації підприємства (*додаток 6*).

Для видачі нового сертифікату, який враховує дані зміни, здійснюється анулювання діючого на даний момент сертифіката (*додаток 20*).

4.10 Порядок атестації виробництва

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
і7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 18

Атестація виробництва здійснюється ОС згідно положень ДСТУ 3414 з додержанням вимог даної інструкції.

4.11 Інформування про результати сертифікації

4.11.1 ОС веде облік виданих ним сертифікатів, публікує перелік виданих сертифікатів та сертифікованих організацій на власному сайті в мережі Інтернет та надсилає копії сертифікатів до Реєстру Системи сертифікації УкрСЕПРО.

4.11.2 Інформацію про призупинення, скасування сертифікатів, а також про зміни правил сертифікації СУЯ орган з сертифікації надає відповідно до п. 4.7.4 та п. 4.8.3.

4.12 Зберігання документів

4.12.1 Зберіганням підлягають:

- заявки організацій, листування і комплекти документів згідно з 4.4.2.3;
- копії розпоряджень керівника ОС про склад комісії з аудиту СУЯ або технічного нагляду за сертифікованою СУЯ;
- плани всіх видів перевірок;
- протоколи нарад;
- звіти про аудити;
- робочі документи, а також заповнені форми реєстрації невідповідностей та зауважень;
- сертифікати та перелік виданих сертифікатів;
- документи, що стосуються надавання, підтримування, розширення, скорочення, призупинення та скасування дії сертифікатів;
- договори на проведення робіт з сертифікації СУЯ.

4.12.2 ОС забезпечує конфіденційність інформації документів під час їх зберігання.

4.12.3 Документи зберігаються в ОС й у заявника. Перелік сертифікатів, що видав ОС, зберігається постійно у електронній базі даних. Термін зберігання інших документів, вказаних у п. 4.12.1, повинен бути не менший, ніж один термін дії сертифікату після закінчення дії сертифікату. Знищення документації здійснюється за процедурою ОС з забезпеченням умов конфіденційності (м4.2.3-01, м4.2.4-02).

4.13 Конфіденційність

4.13.1 Конфіденційність інформації, яку одержано під час проведення робіт з сертифікації СУЯ, повинна забезпечуватись всіма учасниками робіт з сертифікації.

4.13.2 ОС несе відповідальність за розголошення конфіденційної інформації.

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
i7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 19

Персонал ОС та члени групи з аудиту не можуть розголошувати зміст документів, будь-якої іншої отриманої під час сертифікації інформації або документів, оформлених за результатами сертифікації.

Не допускається передача будь-кому без чітко висловленої згоди з боку організації-заявника документів, пов'язаних з сертифікацією, якщо тільки це не передбачено чинним законодавством.

Окремі результати робіт можуть бути доступні представникам НААУ та інших контролюючих організацій згідно з чинним законодавством.

У разі вимагання розголошення змісту документу, пов'язаного з сертифікацією, необхідно якнайшвидше повідомити про це організацію-заявника.

4.14 Апеляції

4.14.1 Організація-заявник у разі незгоди із зауваженнями та висновками групи з аудиту або рішенням ОС має право подати письмову апеляцію не пізніше одного місяця з дати одержання повідомлення про прийняте рішення (згідно i8.3-01). Подання апеляції не зупиняє дії цього рішення.

Для розгляду кожної апеляції створюється апеляційна комісія.

4.14.2 Апеляційна комісія розглядає апеляцію на протязі одного місяця після її надходження.

4.14.3 Для розгляду апеляції апеляційній комісії надаються такі документи:

- апеляцію заявника;
- листування щодо спірних питань між заявником та органом з сертифікації;
- документи, отримані та/або підготовлені під час сертифікації.

За два тижні до засідання комісії члени апеляційної комісії повинні ознайомитись з наданими документами.

4.14.4 Апеляція розглядається на закритому засіданні апеляційної комісії у повному складі. Під час прийняття рішення мають бути присутні лише члени комісії.

4.14.5 Представник заявника та особи, причетні до справи з боку органу з сертифікації, мають бути заслуханими на засіданні апеляційної комісії.

4.14.6 Апеляційна комісія повинна забезпечити повну конфіденційність розгляду апеляції.

4.14.7 Апеляційна комісія більшістю голосів приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат;
- відмовити у видачі сертифіката;
- скасувати виданий сертифікат;
- підтвердити/скасувати призупинення дії сертифіката.

Порядок сертифікації систем управління якістю		«Центр Оцінки Відповідності «ФАКТУМ»	
і7.5-01	Редакція №3	Аркушів всього: 21	Аркуш: 20

4.14.8 Про своє рішення апеляційна комісія письмово сповіщає заявника та орган з сертифікації протягом п'яти днів від дати розгляду апеляції.

4.14.9 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції, несе кожна із сторін.

4.14.10 У разі незгоди однієї із сторін з рішенням апеляційної комісії воно може бути оскаржено в судовому порядку.

4.15 Аутсорсинг (субпідряд)

4.15.1 ОС, за обставин виробничої необхідності, може залучати інший орган сертифікації (що є субпідрядною організацією) до проведення частини робіт з сертифікації від імені ОС. При цьому, з субпідрядною організацією укладається угода (с урахуванням р. 7.4 Настанови), що містить домовленості, зокрема, щодо конфіденційності та конфлікту інтересів.

4.15.2 Рішення щодо надання, підтримування, поновлення, розширення, скорочення, призупинення або скасування сертифікації не може передаватись на умовах аутсорсингу.

4.15.3 ОС:

- несе відповідальність за будь-яку діяльність, що передана на умовах аутсорсингу іншому органу;

- забезпечує, що орган, який надає послуги на умовах аутсорсингу, і особи, яких він залучає, відповідають вимогам ОС (див. р. 7.4, 6.2 НЯ-01, 6.2-02), а також ISO/IEC 17021, охоплюючи компетентність, неупередженість і конфіденційність;

- забезпечує, щоб орган, який надає послуги на умовах аутсорсингу, і особи, яких він залучає, не були пов'язані, як безпосередньо, так і через будь-якого іншого роботодавця, з організацією, яка підлягає аудиту, таким чином, що це може поставити під загрозу неупередженість.

4.15.3 ОС здійснює моніторинг та реєстрацію всіх органів, які надають послуги на умовах аутсорсингу (з урахуванням положень р. 7.4 НЯ-01) для використання у сертифікаційній діяльності, і забезпечує ведення записів стосовно компетентності аудиторів та технічних експертів.