Утверждаю
Генеральный директор
ТОО «Казпром Серт»
_____Серикбаева А.К.
«08» сентября 2021 г.

ТОО "Казпром Серт"
Контрольный
экземпляр

Изменение N1
Приказ N 06/22 П от 05.08.22
Изменение N2
Приказ 07/23 П от 10.11.2023г
Изменение N3
Приказ N 01/24 П от 04.01.24г

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

ДП ОПС СМ 01
Ревизия 03

РАЗРАБОТАНО	**Подпись**	**Дата**
Руководитель ОПС СМ Аскарбекова С.Г.		08.09.2021 г.

ВВЕДЕНО	**Дата введения**
Приказ № 36-1/21 П	08.09.2021 г.
Вводится взамен	ДП ОПС СМ 01 Ревизия 02

г. Нур-Султан

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Лист регистрации изменений

№ изменения	Дата	Страницы изменения	Перечень изменения (№ пунктов, приложений)	Подпись
1	05.08.2022 г.	26	Приложение 5	
		33а	Приложение 7а	
2	10.11.2023 г.	16	п. 5.10	
3	04.01.2024 г.	4	п. 2	
		7	п. 5.1	
		12	п. 5.7.4	

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения 4
2 Нормативные ссылки 4
3 Термины и определения 5
4 Общие положения 6
5 Проведение работ по сертификации СМ 7
5.1 Прием и регистрация заявки 7
5.2 Анализ заявки 7
5.3 Разработка программы трехгодичного цикла сертификации 8
5.4 Формирование группы по аудиту 8
5.5 Определение продолжительности аудита 9
5.6 Предварительный аудит СМ 9
5.7 Проведение аудита «на местах» 10
5.8 Завершение сертификации 15
5.9 Инспекционный контроль сертифицированных СМ 16
5.10 Ре-сертификация 16
5.11 Приостановление действия сертификата соответствия СМ 17
5.12 Аннулирование сертификата соответствия СМ 18
5.13 Расширение (сокращение) области сертификации 18
5.14 Внеплановые аудиты 19
5.15 Жалобы 19
5.16 Записи о заявителях 19
Приложение 1 – Заявка на проведения сертификации СМ 21
Приложение 2 – Лист оценки 22
Приложение 3 – Журнал регистрации Заявок и Договоров с заявителями 23
Приложение 4 – Извещение о результатах рассмотрения Заявки на сертификацию СМ 24
Приложение 5 – Договор на проведение работ по подтверждению соответствия СМ 25
Приложение 6 – Программа трехгодичного цикла сертификации 31
Приложение 7 – Анкета по оценке беспристрастности и компетентности члена группы по аудиту 33
Приложение 7а – Анкета по оценке беспристрастности и компетентности члена группы по аудиту (технического эксперта) 33а
Приложения 8 – Заключение по результатам 1 этапа аудита СМ 34
Приложение 9 – План аудита 35
Приложение 10 – Опросный лист 37
Приложение 11 – Протокол вступительного совещания 38
Приложение 12 – Протокол о несоответствии/уведомлении 40
Приложение 13 – Акт по аудиту СМ 41
Приложение 14 – Протокол заключительного совещания 43
Приложение 15 – Отчет по аудиту СМ 44
Приложение 16 – Решение о выдаче/переоформлении сертификата соответствия СМ 46
Приложение 17 – График проведения инспекционного контроля 47
Приложение 18 – График проведения ре-сертификации 47
Приложение 19 – Решение о подтверждении действия сертификата соответствия СМ 48
Приложение 20 – Решение о приостановлении действия сертификата соответствия СМ 49
Приложение 21 – Решение об отмене действия сертификата соответствия СМ 50
Приложение 22 – Лист комплектации материалов сертификации 51
Приложение 23 – Отчет по мониторингу записей по сертификации СМ 52
Приложение 24 – Лист согласования команды по аудиту 52
Лист ознакомления 53

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

1 Область применения

1.1 Настоящая процедура определяет общий порядок проведения работ по сертификации систем менеджмента в системе аккредитации РК Органа по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Казпром Серт» (далее – ОПС СМ).

1.2 Настоящий документ предназначен для всех сотрудников, как штатных, так и привлекаемых, (специалистов) ОПС СМ, принимающих участие в сертификации систем менеджмента и входит в состав документов системы менеджмента ОПС СМ.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего документа необходимы следующие нормативные документы:

Закон Республики Казахстан О техническом регулировании.

СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования.

СТ РК ISO/IEC 17021-2-2019 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем экологического менеджмента.

СТ РК ISO/IEC 17021-3-2015 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества.

СТ РК ISO 9000-2017 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТ РК ISO 9001-2016 Системы менеджмента качества. Требования.

СТ РК ISO 14001-2016 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению.

СТ РК ISO 19011-2019 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

СТ РК ИСО/ТО 10013-2008 Руководящие указания по документированию системы менеджмента качества.

СТ РК 3.35-2003 Требования к руководителю органа по сертификации.

СТ РК 7.15-2008 Знак аккредитации Технические требования.

IAF MD 1:~~2018~~ *2023* (*Изм. № 3)* Обязательный документ IAF для аудита и сертификации системы менеджмента организаций, имеющих сеть предприятий.

IAF MD 2:~~2017~~ *2023* (*Изм. № 3)*Обязательный документ IAF для передачи аккредитованной сертификации систем менеджмента.

IAF MD 5:~~2019~~ *2023* Определение продолжительности аудита систем менеджмента качества, *системы экологического менеджмента, и системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда* ~~охраны окружающей среды и охраны труда~~. *(Изм. № 3)*

~~IAF MD 10:2013 Оценка менеджмента компетенции органов по сертификации в соответствии с ИСО/МЭК 17021:2011.~~ *(Изм. № 3)*

IAF MD 11:~~2013~~ *2023* Обязательный документ IAF по применению ISO/IEC 17021-1 ~~для аудитов~~ *при аудитах* интегрированных систем менеджмента. *(Изм. № 3)*

РК ОПС СМ Руководство по качеству ОПС СМ

П ТОО 02 Положение по обеспечению конфиденциальности информации

ДП ТОО 01 Управление документацией

ДП ТОО 04 Рассмотрение жалоб и апелляций

И ТОО 03 Порядок управления архивом

И ОПС СМ 01 Определение продолжительности аудита

И ОПС СМ 03 Порядок подбора, мониторинга деятельности и оценки компетентности персонала.

Примечание – при использовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по ежегодно издаваемому информационному указателю «Нормативные документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

3 Термины и определения

3.1 Термины и определения, используемые в настоящей процедуре, соответствуют СТ РК ISO 9000, СТ РК ISO 19011, СТ РК ИСО/МЭК 17000 и СТ РК ISO/IEC 17021.

3.2 **Аудит (проверка):** систематический, независимый и документированный процесс получения записей, документального подтверждения фактов или другой соответствующей информации и их объективного рассмотрения с целью установления степени выполнения заданных требований.

Внешние аудиты осуществляются внешними независимыми организациями и проводятся с целью сертификации системы менеджмента, соответствующей требованиям соответствующих нормативных документов. К внешним аудитам также относятся инспекционные проверки сертифицированных СМ.

3.3 **Аудитор:** лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

3.4 **Апелляция:** запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.

3.5 **Аутсорсинг:** заключение субподрядного договора с другой организацией (аутсорсером), чтобы обеспечить часть действий по сертификации от имени органа по подтверждению соответствия.

3.6 **Беспристрастность:** фактическое и воспринимаемое наличие объективности.

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

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

3.7 **Время аудиторской проверки:** время, необходимое для планирования и выполнения полной и результативной аудиторской проверки системы менеджмента организации заказчика.

3.8 **Группа по аудиту:** один или несколько аудиторов, проводящих аудит, которым, при необходимости, помогают технические эксперты.

3.9 **Длительность аудиторских проверок сертификации систем менеджмента:** часть аудиторского времени (3.16), потраченная на проведение аудиторской проверки со вступительного до заключительного совещания включительно.

3.10 **Заявитель (заказчик):** зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан или государства – члена Евразийского экономического союза юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя (изготовитель, импортер, уполномоченное изготовителем лицо, продавец), предоставившее продукцию, процессы и услугу для проведения оценки соответствия.

3.11 **Заключение по результатам аудита:** выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

3.12 **Заказчик аудита:** организация или лицо, заказавшее аудит.

3.13 **Значительное несоответствие:** несоответствие принципам системы менеджмента, невыполнение (отсутствие) политики в области качества, невыполнение требований к безопасности продукции.

3.14 **Инспекционный контроль:** систематическое наблюдение за деятельностью по оценке соответствия как основы для поддержания правомерности документа о соответствии.

3.15 **Информационная система технического регулирования (ИС):** – автоматизированная информационная система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления сведений и информаций, содержащихся в реестрах технического регулирования, государственной системы обеспечения единства измерений, национальной системы стандартизации и единых реестрах, выданных или принятых документов об оценке соответствия Евразийского экономического союза.

3.15 **Компетентность:** – продемонстрированные личные качества и способность применять свои знания и навыки.

3.16 **Консультирование системы менеджмента:** участие в проектировании, реализации или поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента, в том числе проведение внутреннего

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

аудита.

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

Примечание 2 — Предоставление информации, находящейся в открытом доступе, но не конкретных решений для улучшения процессов или систем, не рассматривается в качестве консультации. Подобная информация может включать в себя: - объяснение значений и намерений критериев сертификации; - нахождение возможностей улучшения; - объяснение тесно связанных теорий, методик, техник или инструментов; - распространение не конфиденциальной информации, которая связана с применением лучших практик; - другие аспекты менеджмента, которые не были включены в аудиторскую проверку системы менеджмента.

3.17 **Критерий аудита** - совокупность политик, процедур или требований, которые используется в качестве ориентира, с которым сравнивается свидетельства аудита.

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

3.19 **Наблюдатель:** лицо, сопровождающее команду аудиторов, но не участвующее в аудите.

3.20 **Наблюдения аудита:** результат оценки собственных свидетельства аудита на соответствие критериям аудита.

Наблюдения аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения.

3.21 **Несоответствие:** невыполнение требования.

3.22 **Область применения системы менеджмента:** полнота применения требования стандартов, определяемая отсутствием или наличием допустимых исключений.

3.23 **Область сертификации:** область распространения системы менеджмента организации, определяемая ее структурой, видами продукции и процессами ее жизненного цикла.

3.24 **Свидетельства аудита:** записи, изложение фактов или другая информация, связанная с критериями аудита и которая может быть проверена.

Свидетельства аудита могут быть качественными или количественными.

3.25 **Техническая область:** область, характеризуемая общностью процессов, относящихся к конкретному типу системы менеджмента.

3.26 **Технический эксперт:** специалист, который предоставляет конкретные знания или профессиональную компетенцию членам аудиторской проверки;

3.27 **ОА:** орган по аккредитации;

3.28 **СМ:** система менеджмента;

3.29 **С/С:** сертификат соответствия.

4 Общие положения

4.1 Сертификация СМ осуществляется по инициативе сертифицируемой организации в пределах, определенных областью аккредитации.

4.2 При проведении работ по сертификации систем менеджмента ОПС СМ руководствуется принципами, обеспечивающими доверие к процессу сертификации:

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

4.3 Подтверждение соответствия СМ состоит из следующих этапов:

- прием, регистрация и анализ заявки;
- подготовка и подписание договора;
- формирование группы по аудиту;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

- определение продолжительности аудита;
- разработка программы трехгодичного цикла сертификации;
- проведение предварительного аудита;
- проведение аудита на местах;
- оформление результатов аудита;
- принятие решения о выдаче (отказе) сертификата соответствия (далее – С/С);
- регистрация С/С в реестре технического регулирования посредством информационной системы технического регулирования;
- планирование и проведение инспекционного контроля;
- сокращение, расширение области сертификации СМ;
- приостановление, отмена действия С/С;
- ре-сертификация (повторная сертификация).

Все действия, производимые между ОПС СМ, заявителем, уполномоченным органом осуществляются в информационной системе технического регулирования, соответствующей требованиям по информационной безопасности в соответствии с законодательством РК (далее - ИС). Доступ к данным ИС для его пользователей осуществляется через веб-портал уполномоченного органа.

5 Проведение работ по сертификации СМ

5.1 Прием и регистрация заявки

Заявка на сертификацию СМ формируется, подается, и подписыватся электронной цифровой подписью заявителя в ИС, дополнительно к электронной заявке может быть заполнена заявка в бумажном виде (**приложение 1**). Вместе с заявкой заявитель прикрепляет в ИС *и/или направляет дополнительно на электронную почту ОПС СМ (Изм.№ 3)* исходные данные предприятия, комплект документов СМ (как минимум, Руководство по СМ (или другой документ, описывающий СМ) и документированные процедуры), а также направляет в ОПС СМ заполненный лист оценки СМ (**приложение 2**). В случае, если комплект документов Заявка регистрируется в журнале регистрации (**приложение 3**).

5.2 Анализ заявки

5.2.1 После регистрации заявки руководитель ОПС СМ проводит анализ заявки и дополнительной информации, имеющей отношение к сертификации, с целью удостовериться в том, что:

a) информация об организации, подавшей заявку, и ее СМ является достаточной для разработки программы аудита (см. п.п 5.3 настоящего документа);

b) любые известные разногласия в понимании требований между ОПС СМ и организацией, подавшей заявку, были устранены;

c) ОПС СМ обладает компетентностью и возможностями для осуществления деятельности по сертификации;

d) были приняты во внимание предполагаемая область сертификации, место(а) осуществления деятельности организации, подавшей заявку, время, необходимое для проведения аудита, и любые другие аспекты, влияющие на деятельность по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы беспристрастности и т.д.

5.2.2 После анализа заявки и сопроводительных документов руководитель ОПС СМ принимает решение по заявке, подписывает заявку в ИС. Заказчику направляется извещение о результатах рассмотрения заявки (**приложение 4**). При принятии отрицательного решения ОПС СМ в извещении излагает мотивированное обоснование отказа.

Вместе с извещением ОПС СМ направляет Заказчику проект договора на проведение работ по сертификации (**приложение 5**).

При согласии с условиями проведения работ по подтверждению соответствия СМ Заказчик направляет ОПС СМ подписанный со своей стороны договор в 2- х экземплярах. Договор регистрируется в журнале регистрации (**приложение 3**) и прикрепляется в ИС.

ОПС СМ направляет Заказчику счет на оплату и подписанный со своей стороны договор.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

5.2.3 На основе результатов анализа заявки руководитель ОПС СМ или уполномоченное лицо, обладающее необходимой компетентностью определяет уровень компетентности, необходимый для формирования группы по аудиту и принятия решения о сертификации, заполняется анкета по оценке члена группы по аудиту (**приложение 7**).

5.3 Разработка программы трехгодичного цикла сертификации

5.3.1 По каждой заявке в отношении всего цикла сертификации руководителем группы аудита разрабатывается программа трехгодичного цикла для четкого определения аудиторской деятельности, требуемой для демонстрации того, что СМ заказчика отвечает требованиям к сертификации по выбранному стандарту или другому нормативному документу (**приложение 6**) и прикрепляется в ИС.

5.3.2 Программа трехгодичного цикла должна включать в себя проведение двухэтапного первоначального аудита, инспекционных аудитов в течение первого и второго года сертификации и повторного аудита – в течение третьего года, до истечения срока действия сертификата. Трехлетний цикл сертификации начинается с даты принятия решения о сертификации. При определении программы трехгодичного цикла и внесении в нее каких-либо изменений должны быть учтены размеры организации-заказчика, область применения и сложность ее СМ, продукции и процессов, а также продемонстрированный уровень эффективности СМ и результаты предыдущих аудитов.

5.4 Формирование группы по аудиту

5.4.1 Если аудит признан осуществимым, должна быть подобрана аудиторская группа, с учетом требуемой компетентности для достижения целей аудита. При наличии только одного аудитора, последний должен выполнять все предусмотренные обязанности руководителя аудиторской группы.

При определении размеров и состава группы по аудиту следует принимать во внимание:

a) цели, область, критерии и расчетные сроки проведения аудита;

b) идет ли речь о комбинированном, комплексном или совместном аудите;

c) общую компетентность членов группы по аудиту, необходимую для достижения целей аудита;

d) сертификационные требования (включая, в случае необходимости, законодательные, нормативные требования или требования соглашения);

e) язык и культуру;

f) участвовали ли ранее члены группы по аудиту в проверках СМ заказчика.

После заключения договора, по приказу генерального директора назначается руководитель группы по аудиту и формируется группа по аудиту с учетом компетентности, необходимой для достижения целей аудита (И ОПС СМ 03).

В группу по аудиту может входить один или несколько экспертов. Все члены аудита проходят также оценку беспристрастности и компетентности, путем заполнения анкеты (**Приложение 7**)

Если необходимые знания и умения обеспечиваются аудиторами, входящими в аудиторскую группу, не в полном объеме, то в аудиторскую группу могут быть включены технические эксперты. Технические эксперты должны работать под руководством аудитора. Критерии отбора технических экспертов устанавливаются индивидуально в каждом конкретном случае и зависят от потребностей аудиторской группы и области аудита. Если общая компетентность группы по аудиту позволяет достичь цели аудита, то необходимости в привлечении технических экспертов нет.

В группу по аудиту, в качестве участников аудита, могут быть включены аудиторы-стажеры при условии, что один из аудиторов будет назначен руководителем стажировки. Руководитель стажировки должен быть достаточно компетентным для того, чтобы принять на себя обязанности и нести окончательную ответственность за деятельность и выводы аудиторов-стажёров.

Кроме этого в группу аудита могут быть включены наблюдатели, которые не должны вмешиваться в процесс проведения аудита.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

5.4.2 Руководитель группы по аудиту назначается из состава группы с учетом критерий, установленных в И ОПС СМ 03**.**

5.4.3 Ответственность и полномочия членов группы по аудиту определяются руководителем ОПС СМ в приказе по формированию группы аудита.

5.4.4 Руководитель группы закрепляет за каждым членом группы обязанности по проверке конкретных процессов, функций, объектов, участков и работ (в графе программы и плана аудита «Проверяемые элементы, процессы СМ» указываются пункты, стандарта на СМ, которые должен проверить каждый член группы аудита. Технические эксперты дают консультации аудиторам в технических областях и работают только вместе с аудиторами.). При этом следует принимать во внимание необходимую компетентность, результативность и эффективность использования возможностей группы по аудиту, а также различные функции и обязанности аудиторов, аудиторов стажеров и технических экспертов. Изменения в рабочие задания могут вноситься по ходу аудита, чтобы обеспечить достижение целей аудита.

5.4.5 ОПС СМ после формирования команды по аудиту, представляет организации-заказчику Лист согласования команды по аудиту (**Приложение 24**), где указан состав группы по аудиту и, по запросу, предоставляет любую информацию о каждом члене команды по аудиту, чтобы заказчик мог выразить свое несогласие с назначением какого-либо аудитора, технического эксперта или наблюдателя, а ОПС СМ имел возможность переформировать команду при наличии для этого объективных причин. ОПС СМ вносит соответствующую информацию в ИС.

5.5 Определение продолжительности аудита

Руководитель группы по аудиту или ОПС СМ определяет продолжительность аудита, в соответствии с требованиями И ОПС СМ 01. Расчет продолжительности (**Приложение 1 И ОПС СМ 01**) и прикрепляет в ИС.

Для каждого заказчика ОПС СМ устанавливает время, необходимое для планирования, а также для полного и эффективного выполнения аудита СМ заказчика. При определении продолжительности аудита, ОПС СМ помимо прочего, учитывает следующее:

a) требования соответствующего стандарта на СМ;

b) размер и сложность (организации);

c) технологические особенности, законодательное регулирование;

d) привлечение соисполнителей (аутсорсинг) для любой деятельности, охватываемой СМ;

e) результаты любых предыдущих аудитов;

f) число производственных площадок, их географическое расположение и вопросы, связанные с различными производственными площадками;

g) риски, связанные с продукцией, процессами или деятельностью организации;

h) являются ли аудиты комбинированными, совместными или интегрированными.

Время, затраченное на аудит любым членом группы по аудиту, не являющимся аудитором (т.е. технических экспертов, письменных и устных переводчиков, наблюдателей и аудиторов-стажеров), не учитывается при расчете продолжительности аудита.

5.6 Предварительный аудит СМ

5.6.1 Предварительный аудит и наблюдения аудита проводится по полученным вместе с заявкой материалам с учетом требований нормативного документа на сертифицируемую СМ, далее «НД СМ», нормативной документации на выпускаемую заявителем продукцию, сведений о качестве продукции услуг, соблюдения требований безопасности производства, природоохранных норм, полученных из независимых источников (в зависимости от заявляемой области сертификации).

5.6.2 В рамках предварительного аудита должен быть проведен анализ документации проверяемой организации для определения соответствия документированной системы критериям аудита. Документация может включать соответствующие документы СМ, включая отчетные, и отчеты по предыдущим аудитам. Анализ должен учитывать размер, тип и сложность организации, а также цели и объем аудита.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

5.6.3 В ряде случаев, данный анализ может быть отложен до начала проведения аудита на местах, если это не нанесет ущерба результативности аудита. В других случаях, может оказаться необходимым предварительное посещение места аудита для получения общего представления об имеющейся информации.

При необходимости группа по аудиту может запросить у заявителя дополнительную информацию или посетить предприятие, организацию заявителя для сбора необходимой информации.

5.6.4 По окончании данного этапа работ группа по аудиту готовит заключение по результатам предварительного аудита (**приложение 8**). Заключение по первому этапу подписывается руководителем группы, после чего направляется для рассмотрения и утверждения компетентному специалисту ОПС СМ, назначенным ответственным в соответствии с приказом о проведении первого этапа аудита. Заключение готовится в 2-х экземплярах, один из которых выдается заказчику под подпись.

Если в ходе предварительного аудита и наблюдений аудита выявлены несоответствия, заказчик дорабатывает СМ и направляет в ОПС СМ письмо о готовности по продолжению работ. Если срок доработки СМ превышает 6 месяцев, заказчик подает заявку на сертификацию СМ повторно.

Руководитель группы по аудиту прикрепляет заключение по первому этапу в ИС.

5.7 Проведение аудита «на местах»

5.7.1 Составление плана аудита, подготовка рабочих документов

5.7.1.1 План аудита составляет руководитель группы по аудиту на основании анализа материалов по предварительному аудиту и наблюдениям аудита (**приложение 9**).

Степень подробности плана аудита должна отражать объем и сложность аудита. Так, подробности могут быть различными для первоначального и последующего аудита, а также для внутреннего и внешнего аудита. План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы допускать изменения, например, изменение объема аудита, которое может оказаться необходимым по мере выполнения аудита на местах.

План аудита должен соответствовать целям и области аудита. План аудита должен, по крайней мере, включать или ссылаться на:

a) цели аудита;

b) критерии аудита;

c) область аудита, включая установление организационных и функциональных подразделений или процессов, подлежащих аудиту;

d) сроки проведения аудитов и объекты, подлежащие проверке, включая посещения временных объектов, в случае необходимости;

e) предполагаемые сроки и продолжительность выездных аудитов;

f) функции и обязанности членов группы по аудиту и сопровождающих лиц.

Если применимо, план аудита также должен включать следующее:

a) идентификация представителя проверяемой организации при аудите;

b) рабочий язык аудита и язык отчетных документов, если он отличается от языка аудитора и/или проверяемой организации;

c) техническое обеспечение (поездки, оборудование на местах и т.д.);

d) вопросы конфиденциальности.

План аудита направляется заказчику заблаговременно до начала аудита для согласования.

5.7.1.2 До начала аудита члены группы по аудиту должны проанализировать соответствующую информацию, относящуюся к распределению обязанностей при проведении аудита, и подготовить рабочие документы, необходимые как ссылочный материал и для регистрации результатов аудита (рабочие записи, опросные листы (**приложение 10**) и т.д.)

Использование опросных листов и форм не должно ограничивать объем действий по аудиту, который может изменяться в зависимости от информации, собранной в процессе аудита.

Хранение документов после окончания аудита описано в ДП ТОО 01. Такие документы, содержащие конфиденциальную или запатентованную информацию, должны храниться в течение

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

всего времени членами аудиторской группы с соблюдением соответствующих требований безопасности.

5.7.2 Проведение вступительного совещания

5.7.2.1 Вступительное совещание проводится в присутствии членов аудиторской группы с участием руководства проверяемой организации или, если применимо, лиц, ответственных за функции или процессы, подлежащие проверке.

Цели совещания:

а) подтверждение плана аудита;

б) краткое изложение действий по аудиту;

в) подтверждение каналов связи;

г) обеспечение возможности для проверяемой организации задать вопросы.

5.7.2.2 Совещание должно быть официальным и должен быть составлен список присутствующих. Председательствовать на совещании должен руководитель аудиторской группы и, если применимо, должны быть рассмотрены следующие вопросы:

Форма протокола вступительного совещания приведена в **приложении 11**. Протокол составляется в 2-х экземплярах (по одному экземпляру для ОПС СМ и заказчика) и прилагается к отчету по аудиту.

5.7.3 Связь в процессе проведения аудита

В зависимости от объема и сложности аудита может возникнуть необходимость в официальных мероприятиях для обеспечения связи между аудиторской группой и проверяемой организацией в процессе проведения аудита.

Аудиторская группа должна периодически совещаться для обмена информацией, оценки хода аудита и, при необходимости, перераспределения обязанностей между аудиторами.

В процессе проведения аудита руководитель аудиторской группы должен периодически доводить до сведения проверяемой организации информацию о ходе аудита и любых проблемах, если это применимо. Свидетельства, собранные при аудите, которые предполагают немедленный и значительный риск (например, безопасность или качество), должны быть немедленно доведены до сведения проверяемой организации. Любая проблема по вопросу, не входящему в объем аудита, должна быть отмечена и доведена до сведения руководителя аудиторской группы для возможного информирования заказчика аудита и проверяемой организации.

Если имеющееся свидетельство аудита указывает на то, что цели аудита недостижимы, то руководитель аудиторской группы должен сообщить причины заказчику аудита и проверяемой организации для определения дальнейших действий. Эти действия могут включать повторное подтверждение или изменение плана аудита, либо изменение целей или объема аудита, либо прекращение аудита.

Любая необходимость изменения объема аудита, которая может стать очевидной по мере выполнения аудита на местах, должна быть проанализирована и утверждена заказчиком аудита.

5.7.4 Сбор и проверка информации

В процессе проведения аудита, информация, относящаяся к целям, объему и критериям аудита, включая информацию по взаимодействию функций, видов деятельности и процессов, должна собираться методом соответствующей выборки и должна быть проверяема. Только проверяемая информация может стать свидетельством аудита.

Методы сбора информации включают:

- опрос;
- наблюдение за деятельностью;
- анализ документации.

Выбранные источники информации могут различаться в зависимости от объема и сложности аудита и могут включать следующее:

а) опрос сотрудников и других лиц;

б) наблюдение за деятельностью, производственной средой и условиями;

в) документы, такие как, политика, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, чертежи, контракты и заказы;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

г) записи, такие как протоколы контроля, протоколы совещаний, отчеты по аудитам, записи по программам мониторинга и результаты измерений;

д) сводки данных, анализы, индикаторы работы;

е) информация по программам выборочного контроля проверяемой организации и процедурам выборочного контроля и измерений;

ж) данные из других источников, например, обратная связь с потребителем, другая актуальная информация от внешних сторон и оценка поставщиков;

з) компьютерные базы данных и Web-сайты.

Опрос является одним из важных средств сбора информации и должен проводиться с учетом ситуации и собеседника. При этом аудиторы должны учитывать следующее:

а) опрос должен проводиться с лицами на соответствующих уровнях и с соответствующими функциями, которые выполняют деятельность или задачи в пределах объема аудита;

б) опрос должен проводиться в обычное рабочее время и, по возможности, на обычном рабочем месте собеседника;

в) должно быть сделано все возможное, чтобы как до, так и во время опроса собеседник не чувствовал себя скованно;

г) должна быть разъяснена причина проведения опроса и каждая сделанная запись;

д) опрос может начинаться с просьбы к собеседнику описать свою работу;

е) следует избегать вопросов, содержащих ответ (наводящих вопросов);

ж) результаты опроса должны быть обобщены и проанализированы совместно с собеседником;

з) после опроса следует поблагодарить собеседника за участие и сотрудничество.

Свидетельства аудита, полученные в ходе сбора и проверки информации, заносятся аудиторами в опросные листы. *Технические эксперты также заносят все свидетельства аудита в опросные листы. Опросные листы технических экспертов и экспертов-аудиторов подшиваются в комплект дела по сертификации (Изм. № 3).*

5.7.5 Формирование наблюдений аудита

5.7.5.1 Свидетельства аудита должны быть оценены с точки зрения критериев аудита для формирования наблюдений аудита. Наблюдения аудита могут указывать либо на соответствие, либо на несоответствие критериям аудита. Если это было определено целями аудита, наблюдения аудита могут указывать на возможности для улучшения. Все свидетельства аудита фиксируются в опросных листах аудита.

При необходимости, аудиторская группа должна собираться для анализа наблюдений аудита на соответствующих стадиях в процессе аудита.

Соответствия критериям аудита должны быть обобщены и соотнесены с подразделениями, функциями и процессами, которые прошли аудит. Если это предусмотрено планом аудита, то отдельные наблюдения аудита о соответствии и подтверждающие его свидетельства также должны регистрироваться.

5.7.5.2 Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита регистрируются в протоколах о несоответствии/уведомлении (**приложение 12**). Данные о несоответствии должны содержать четкую формулировку несоответствия и детализировать объективные свидетельства, на которых основано несоответствие. Несоответствия должны рассматриваться совместно с заказчиком для обеспечения точности свидетельств и правильного понимания несоответствий. Однако, аудитор должен воздержаться от указания причин несоответствий или пути их устранения.

Несоответствия должны быть классифицированы, проанализированы совместно с представителем проверяемой организации для получения подтверждения того, что свидетельства аудита верны и несоответствия понятны. Должно быть сделано все возможное для преодоления любых разногласий относительно свидетельств и/или наблюдений аудита, нерешенные вопросы должны быть зарегистрированы.

Несоответствия классифицируются и оцениваются следующим образом:

- значительное,
- малозначительное;
- уведомление.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Повторение малозначительных несоответствий одного вида (связанных с одним и тем же процессом системы менеджмента качества) в нескольких подразделениях дает основание для перевода их в значительное несоответствие.

Окончательное решение по отнесению несоответствий к определенным категориям принимает руководитель группы по аудиту. Если несоответствия устранены до окончания аудита, то это указывается в заключении по аудиту.

5.7.6 Подготовка заключений по результатам аудита

5.7.6.1 До заключительного совещания аудиторская группа должна:

а) проанализировать наблюдения аудита и любую другую соответствующую информацию, собранную в процессе аудита, с точки зрения целей аудита;

б) согласовать заключения по результатам аудита, с учетом элемента неопределенности, свойственного процессу аудита;

в) подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита;

г) обсудить последующий аудит, если это было включено в план аудита.

Заключение по результатам аудита может охватывать следующие вопросы:

а) степень соответствия СМ критериям аудита;

б) результативность внедрения, поддержания и совершенствования СМ;

в) способность процесса анализа со стороны руководства обеспечить постоянную пригодность, адекватность, результативность СМ и ее совершенствование.

5.7.6.2 Если это было определено целями аудита, заключение по результатам аудита может содержать рекомендации, относящиеся к улучшениям, деловым взаимоотношениям, сертификации/регистрации или аудитам в дальнейшем. Заключение по результатам аудита оформляется в виде акта по аудиту (**приложение 13**).

Акт подписывают руководитель группы по аудиту и члены группы и представляют для ознакомления и подписи руководителю проверяемой организации или его представителю. Акт оформляется в двух экземплярах, если другое не предусмотрено.

Один экземпляр акта передают проверяемой организации (заказчику), другой – ОПС СМ.

Акт по результатам аудита прикрепляется руководителем группы аудита в ИС.

5.7.7 Действия с несоответствиями

5.7.7.1 При обнаружении значительного несоответствия или 10 и более малозначительных СМ предприятия не может быть признана соответствующей требованиям НД СМ и предприятие не может претендовать на получение (подтверждение действия) С/С СМ.

Предприятие должно разработать корректирующие действия по устранению причин возникновения несоответствий. Срок выполнения корректирующих действий и коррекций не должен превышать шести месяцев с момента проведения заключительного совещания по аудиту.

Работы по сертификации СМ могут быть возобновлены после проведения корректирующих действий по повторной заявке.

5.7.7.2 При обнаружении менее 10 малозначительных несоответствий, предприятие по каждому несоответствию разрабатывает и осуществляет корректирующие действия, записывают их в п. 3 Протокола о несоответствии/уведомлении (**приложение 12**) или в плане корректирующих действий. Срок выполнения корректирующих действий не должен превышать одного месяца с момента заключительного совещания по аудиту.

Руководитель группы аудита анализирует предложенные заказчиком коррекции, выявленные причины и корректирующие действия для определения их приемлемости.

После выполнения корректирующих действий предприятие предъявляет руководителю группы по аудиту отчёт произвольной формы и подтверждение факта выполнения корректирующих действий.

Если представленного отчета недостаточно для подтверждения выполнения корректирующих действий, руководитель группы по аудиту должен посетить предприятие и проверить фактическое выполнение корректирующих действий.

В случае подтверждения фактов выполнения корректирующих действий и устранения несоответствий и их причин, руководитель группы по аудиту делает соответствующую запись в п. 4 Протокола о несоответствии/уведомлении (**приложение 12**).

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

После подтверждения выполнения корректирующих действий руководитель группы по аудиту формирует отчет по аудиту (п.п 5.7.9 настоящего документа) и представляет его руководителю ОПС СМ и заказчику аудита.

Если ОПС СМ не имеет возможности проверить выполнение коррекций и корректирующих действий любого значительного несоответствия в течении 6 месяцев после последнего дня этапа 2, орган по сертификации должен провести еще один этап 2 аудита перед рекомендацией сертификации.

5.7.8 Проведение заключительного совещания

В ходе заключительного совещания под председательством руководителя аудиторской группы должны быть представлены наблюдения аудита и заключения по результатам аудита таким образом, чтобы они были понятны и признаны проверяемой организацией, а также, если применимо, согласованы сроки представления проверяемой организацией плана корректирующих и предупреждающих действий. Участниками заключительного совещания должны быть представители проверяемой организации, а также могут быть заказчик аудита и другие стороны. В случае возникновения в процессе аудита ситуаций, которые могут отразиться на надежности заключений по результатам аудита, руководитель аудиторской группы должен сообщить об этом проверяемой организации.

Совещание должно быть официальным с ведением протокола и списка присутствующих (**приложение 14**).

Любые разногласия в отношении наблюдений аудита и/или заключений по результатам аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, если возможно, разрешены. В противном случае все мнения должны быть зарегистрированы.

Если это предусмотрено целями аудита, должны быть представлены рекомендации по улучшению. При этом следует подчеркнуть, что рекомендации не являются обязательными.

5.7.9 Подготовка отчета по аудиту

Руководитель аудиторской группы несет ответственность за подготовку и содержание отчета по аудиту.

Отчет по аудиту (**приложение 15**) должен предоставлять полные, точные, четкие и достаточные записи по аудиту, и должен включать или содержать ссылки на следующее:

a) идентификацию органа по сертификации;

b) наименование и адрес заказчика и представителя руководства заказчика;

c) вид аудита (например, первичный, инспекционный или ре-сертификационный);

d) критерии аудита;

e) цели аудита;

f) область аудита, в частности, идентификация организационных или же функциональных подразделений или процессов, подлежащих проверке, и продолжительность аудита; g) любое отклонение от плана аудита и их причины;

h) все важные вопросы, влияющие на программу аудита;

i) идентификацию руководителя команды аудита, его членов и любых сопровождающих лиц;

j) даты и места проведения аудиторской деятельности (на месте или за пределами объектов);

k) наблюдения аудита, свидетельства и заключения, в соответствии с требованиями к данному виду аудита;

l) значительные изменения, если таковые имеются, которые влияют на СМ заказчика, со времени проведения последнего аудита;

m) любые нерешенные вопросы, если таковые имеются;

n) является ли аудит комбинированным, совместным или интегрированным;

o) оговорка, указывающая, что аудит основан на выборочной проверке информации, предоставленной заказчиком;

p) рекомендации команды аудита;

q) заказчик, подвергавшийся аудиту, демонстрирует использование сертификационных документами и знаков, если применимо;

r) проверку результативности принятых корректирующих действий относительно предыдущих установленных несоответствий, если применимо.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

5.7.10 Утверждение и рассылка отчета по аудиту

Отчет по аудиту должен быть выпущен в согласованные сроки. Срок предоставления отчета согласовывается с заказчиком, но не может превышать 2-х недель со дня составления заключения по результатам аудита или, в случае необходимости, проверки выполнения и результативности корректирующих действий по выявленным несоответствиям. Если это невозможно, то причины задержки должны быть доведены до сведения заказчика аудита, и должна быть согласована новая дата выпуска.

Отчет по аудиту должен быть датирован, проанализирован и утвержден в соответствии с процедурами по программе аудита.

Далее утвержденный отчет по аудиту подлежит рассылке получателям, определенным заказчиком аудита.

Члены аудиторской группы, и все получатели отчета должны учитывать и обеспечивать конфиденциальность содержания отчета.

Отчет составляется в 2-х экземплярах, один из которых выдается заказчику.

5.7.11 Завершение аудита

Аудит считается завершенным, если все действия, установленные планом аудита, выполнены, и утвержденный отчет по аудиту разослан.

Относящиеся к аудиту документы должны быть сохранены или уничтожены по соглашению между участвующими сторонами и в соответствии с процедурами по программе аудита и применимыми законодательными, регламентирующими и контрактными требованиями.

Если это не требуется законодательством, аудиторская группа и лица, ответственные за руководство программой аудита, не должны разглашать содержание документов, любую другую информацию, полученную в ходе аудита, или содержание отчета по аудиту любой другой стороне без определенного одобрения заказчика аудита и, если применимо, без одобрения проверяемой организации. Если требуется раскрыть содержание документа по аудиту, то заказчик аудита и проверяемая организация должны быть уведомлены об этом как можно скорее.

5.8 Завершение сертификации

5.8.1 Документы по сертификации СМ хранятся в ОПС СМ в соответствии с требованиями ДП ТОО 01.

5.8.2 Критерием для принятия решения о выдаче С/С СМ является отсутствие несоответствий или выполнение проверяемым предприятием корректирующих действий в согласованные сроки и признание ОПС СМ их результативности.

Наличие уведомлений не влияет на принятие положительного решения о выдаче С/С.

5.8.3 Отчет по аудиту, вместе с прилагаемыми документами (заключение по предварительному аудиту, план аудита на месте, опросные листы, протоколы о несоответствии/уведомлении, акт аудита и др.), информация о (не) выполнении и результативности корректирующих действий (при необходимости) предоставляется руководителем группы по аудиту на рассмотрение Руководителя ОПС СМ или уполномоченного им лица.

5.8.4 Руководитель ОПС СМ или уполномоченное лицо принимает решение о (не) возможности выдачи заказчику С/С СМ. Критерием для принятия решения (не) выдаче С/С СМ являются выводы группы по аудиту, представленные в отчете по результатам аудита, и, при необходимости, (не) выполненных корректирующих действий и их результативность.

При отсутствии на месте Руководителя ОПС СМ или в случае, если Руководитель ОПС СМ участвует в сертификации, решение по сертификации принимает компетентное уполномоченное лицо, из числа Главных специалистов ОПС СМ, назначенное приказом генерального директора.

После рассмотрения материалов аудита оформляется решение о (не) возможности выдачи заказчику С/С СМ (**приложение 16**), которое подписывает руководитель ОПС СМ или уполномоченное им лицо, решение регистрируется в Журнале регистрации заявок и договоров (**Приложение 3**) и прикрепляется в ИС.

5.8.5 При положительных результатах аудита формируется сертификат соответствия в ИС.

В сертификате соответствия указываются следующие сведения:

- наименование и адрес организации-заявителя, включая производственные площадки;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

- дата выдачи сертификата;
- срок действия сертификата;
- дата первичной сертификации системы менеджмента;
- стандарт наименование системы менеджмента;
- область сертификации системы менеджмента и соответствующая кодировка области деятельности (код ОКЭД) в соответствии с НК РК 03-2019.

После формирования С/С подписывается эксперт-аудитором и руководителем ОПС СМ (уполномоченным лицом) в ИС.

5.9 Инспекционный контроль сертифицированных СМ

5.9.1 Инспекционный контроль сертифицированной СМ (инспекционный аудит) ОПС СМ проводит в течение всего срока его действия, не реже одного раза в год. Первый инспекционный аудит, выполняемый после первичной сертификации, должен быть выполнен не позднее 12 месяцев с последнего для сертификационного аудита.

5.9.2 Правила и порядок проведения инспекционного аудита (далее – ИК) соответствует проведению сертификации СМ (п.п 5.4- 5.8 настоящего документа).

5.9.3 Инспекционный контроль осуществляется в соответствие с программой трехлетнего цикла сертификации (**Приложение 6**) на регулярной основе согласно Утвержденному графику инспекционного контроля (**Приложение 17**) с учетом изменений в организации.

5.9.4 За месяц до планируемого срока проведения ИК, сертифицированной СМ, ОПС СМ письменно уведомляет об этом заявителя, приложив проект дополнения к сертификационному договору. После подписания проекта дополнения заказчиком ОПС СМ направляет ему счет на оплату работ, программу и план ИК СМ, с учетом программы трехгодичного цикла сертификации. Каждый инспекционный аудит для соответствующего стандарта по СМ включает в себя:

a) внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;

b) анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита;

c) обращение с жалобами;

d) результативность СМ в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком;

e) ход реализации запланированных мероприятий, нацеленных на непрерывное совершенствование;

f) непрерывное управление операциями;

g) анализ каких-либо изменений;

h) использование знаков сертификации и/или любых других ссылок на сертификацию.

5.9.5 При наличии достаточных оснований со стороны заказчика ОПС СМ может перенести срок проведения ИК сертифицированной СМ, о чем производится запись в графе «Примечание» графика ИК. Инициатором переноса срока ИК СМ может также являться ОПС СМ. При этом заявителю направляется письменное уведомление.

5.9.6 При выявлении в ходе аудита малозначительных несоответствий организация – заказчик должна разработать план корректирующих действий и устранить эти несоответствия (см. п.п 5.7.8.2 настоящего документа).

5.9.7 Если при инспекционном аудите установлено, что СМ заказчика продолжает соответствовать требованиям нормативного документа на СМ, ОПС СМ оформляет решение о подтверждении действия С/С (**приложение 19**).

При отрицательном результате инспекционного аудита действие С/С приостанавливается (см. п.п 5.12 настоящего документа) или С/С аннулируется (см. п.п 5.14 настоящего документа).

5.10 Ре-сертификация

5.10.1 Планирование аудита при ре-сертификации

5.10.1.1 *Ре-сертификация осуществляется на регулярной основе согласно Утвержденному графику проведения ре-сертификации сертифицированных Заказчиков по системам менеджмента (**Приложение 18**). (Изм. №1)*

Этапы повторного аудита СМ качества аналогичны п.п. 5.1 – 5.6.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Целью ре-сертификационной аудиторской проверки является подтверждение непрерывного соответствия и результативности СМ в целом, а также ее актуальности и соответствия области сертификации. Ре-сертификационная аудиторская проверка планируется и проводится для оценки выполнения всех требований актуального стандарта на СМ или другого нормативного документа. Проверка должна быть проведена в должное время, то есть до истечения срока действия сертификата.

5.10.1.2 При ре-сертификационном аудите должно рассматриваться функционирование СМ в течение периода действия сертификата, включая анализ отчетов предыдущих аудиторских проверок.

5.10.1.3 В ходе ре-сертификационного аудита может потребоваться проведение первого этапа аудита в случаях, если произошли значительные изменения в СМ у заказчика или в условиях функционирования СМ (например, изменения в законодательстве).

5.10.2 Ре-сертификационный аудит

5.10.2.1 Ре-сертификационный аудит включает в себя аудит, проводимый на месте, рассматривающий следующее:

1) результативность СМ в целом с учетом внутренних и внешних изменений, ее непрерывное соответствие и согласованность с областью сертификации;

2) демонстрацию выполнения обязательства по поддержанию результативности и совершенствованию СМ с целью совершенствования деятельности организации-заказчика в целом;

3) результативность СМ относительно достижения заказчиком поставленных целей в ходе реализации принятой политики.

5.10.2.2 Если в ходе ре-сертификационного аудита установлены несоответствия или отсутствуют достаточные свидетельства соответствия, то заказчик в месячный срок и до истечения срока действия С/С должен выполнить коррекции и корректирующие действия.

5.10.2.3 При успешном завершении ре-сертификационного аудита до истечения срока действия действующего С/С, дата вступления в действие нового С/С может основываться на дате истечения действующего С/С. Дата выдачи нового С/С устанавливается после принятия решения о ре-сертификации.

5.10.2.4 Если ОПС СМ не завершит ре-сертификационный аудит или не в состоянии проверить выполнение коррекций и корректирующих действий для любого значительного несоответствия до истечения срока действия С/С, то выносить решение о ре-сертификации не выносится и продлевать срок действия С/С. О чем заказчик должен быть уведомлен, а последствия должны быть разъяснены.

5.10.2.5 После истечения срока действия С/С ОПС СМ может восстановить С/С в течение 6 месяцев, если ре-сертификация завершена на должном уровне, либо находится на стадии завершения 2-го этапа. Датой вступления в силу С/С должна быть дата после принятия решения о ре-сертификации, а дата истечения срока должна быть установлена на основе предварительного цикла сертификации.

5.11 Приостановление действия сертификата соответствия СМ

5.11.1Действие сертификата соответствия СМ может быть приостановлено если:

– при ИК СМ выявлены значительные несоответствия или 10 и более малозначительных несоответствий, а срок выполнения корректирующих действий превышает один месяц;

– не устранены несоответствия, выявленные при сертификационном аудите или предыдущем ИК;

– не произведена оплата работ по проведению ИК СМ, до начала его планового проведения;

– заказчик письменно отказался от выполнения условий договора по подтверждению соответствия.

5.11.2 Решение о приостановлении действия С/С СМ принимает руководитель ОПС СМ (**приложение 20**). Информация о принятом решении направляется заказчику и основным потребителям заказчика, регистрируется в ИС. При этом заказчик обязан вернуть в ОПС СМ оригинал сертификата соответствия СМ.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

По истечении срока приостановления действия С/С СМ, группа по аудиту проводит выборочную проверку элементов процессов СМ заявителю результаты которой оформляются заключением и выносятся на рассмотрение Руководителя ОПС СМ, который принимает решение о (не) возможности возобновлен действия С/С СМ. Информация о принятом решении направляется заказчику и регистрируется ИС.

5.12 Аннулирование сертификата соответствия СМ

5.12.1 Сертификат соответствия СМ может быть аннулирован в следующих случаях:

- если при инспекционном аудите обнаружены значительные несоответствия или 10 и более малозначительных несоответствий, а срок выполнения корректирующих действий превышает один месяц;
- Заказчик препятствует проведению инспекционного аудита или отказывается от проведения инспекционного аудита;
- если заказчик не вернул оригинал сертификата в течение 3-х дней после получения уведомления о приостановлении его действия;
- если при приостановлении его действия не внедрены результативные корректирующие действия по выявленным в ходе ИК СМ несоответствиям в согласованные сроки;
- если не предоставляется возможным определение местонахождения, либо установление контакта с предприятием.

5.12.2 Решение об отмене действия С/С соответствия СМ (**приложение 21**) принимает руководитель ОПС СМ.

Информация о принятом решении направляется заказчику и регистрируется в ИС.

5.13 Расширение (сокращение) области сертификации

5.13.1 Область сертификации расширяют при изменении:

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

Держатель сертификата, желающий расширить область сертификации, направляет в ОПС СМ письмо-обращение произвольной формы.

Если при расширении области сертификации в неё включается виды экономической деятельности, которые отличаются от группы общего классификатора видов экономической деятельности (ОКЭД НК РК 03-2019), включенной в область сертификации ранее, то процедура расширения осуществляется в соответствии с требованиями п.п 5.1-5.8 настоящего документа. Если же виды экономической деятельности не отличается от группы общего классификатора видов экономической деятельности, включенной в область сертификации ранее, то проводится внеплановый инспекционный аудит. При составлении программы и плана инспекционного аудита необходимо учитывать расширяемую область сертификации.

Результаты внепланового инспекционного аудита сертифицированной СМ выносятся на рассмотрение руководителя ОПС СМ, который принимает решение о (не) возможности расширения области подтверждения соответствия СМ заказчика.

При положительном решении оформляется решение о выдаче/переоформлении (**приложение 16**) и взамен действующего С/С оформляет новый, учитывающий расширенную область сертификации. При этом сохраняется регистрационный номер и срок действия сертификата, а дата выдачи нового сертификата должна совпадать с датой принятия соответствующего решения. Предыдущий сертификат соответствия должен быть возвращен в ОПС СМ.

5.13.2 Сокращение области сертификации проводится по инициативе:

- держателя сертификата;
- ОПС СМ по результатам инспекционного аудита, повторного аудита либо при получении информации об изменениях в СМ организации, которые могут повлиять на выполнение требований, предъявляемых при сертификации.

В случае сокращения области сертификации по инициативе держателя сертификата последний направляет в ОПС СМ письмо-обращение с указанием исключаемого вида продукции

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

или исключаемой стадии жизненного цикла продукции. Рекомендации о сокращении области сертификации по инициативе ОПС СМ оформляются в виде акта.

На основании письма-обращения оформляется решение о выдаче/переоформлении (**приложение 16**) и взамен действующего С/С оформляется новый, с сокращенной областью сертификации. При этом сохраняется регистрационный номер и срок действия С/С, а дата выдачи нового С/С должна совпадать с датой принятия соответствующего решения. Предыдущий С/С должен быть возвращен в ОПС СМ.

5.14 Внеплановые аудиты

Проведение внепланового аудита сертифицированного заказчика может потребоваться для расследования жалоб, в ответ на изменения или для контроля в случае приостановления действия сертификата заказчика. При этом:

1) ОПС СМ обосновывает и заранее в письменном виде уведомляет сертифицированного заказчика (в договоре на сертификацию) об условиях, на которых будут осуществляться внеплановые посещения, а также;

2) ОПС СМ тщательно подбирает состав команды по аудиту по причине отсутствия у заказчика возможности опротестовать состав команды по аудиту.

5.15 Жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб является общедоступной, представлена на сайте ТОО «Казпром Серт» - ДП ТОО 04 «Рассмотрение жалоб и апелляций».

5.16 Записи о заявителях

5.16.1 Записи о заявителях и заказчиках, подавшие заявки на подтверждение соответствия СМ и записи о проведенных аудитах и об оценках подтверждения соответствия в ОПС СМ поддерживаются в рабочем состоянии согласно процедуре ДП ТОО 01.

5.16.2 Материалы сертификации заказчиков включают:

а) информацию по заявке, о проведенных первичных, инспекционных и ре-сертификационных аудитах;

б) договор об оценке подтверждения соответствия СМ;

в) программу выборочного контроля;

г) расчет продолжительности аудита.

д) верификация коррекций и корректирующих действий;

е) записи о жалобах, апелляциях и коррекциях, и корректирующих действиях;

ж) обсуждение и решение комиссии;

з) принятое решение по подтверждению соответствия;

и) документы по процессам, услуге и область сертификации;

к) записи об оценке аудиторов и технических экспертов.

5.16.3 Обеспечение безопасности хранения и управления записями о заявителях и сертифицированных заказчиках определено ДП ТОО 01 и настоящей процедурой гарантирует сохранение их конфиденциальности при транспортировке, пересылки и передачи по П ТОО 02.

5.16.4 Порядок хранения записей определен в ДП ТОО 01. В ОПС СМ установлена и утверждена Политика управления записями сертифицированных заявителей (ДП ТОО 06).

Руководитель группы аудита формирует комплект документов по сертификационному аудиту и передает его специалисту ОПС СМ, который проверяет полноту и правильность оформления
документов, подшивает их в дело.

В комплект документов по сертификационному аудиту входит:

1) Копия выданного С/С и приложения к сертификату (если таковое оформлялось).
2) Заявка
3) Лист оценки (СМК, СЭМ)
4) Извещение
5) Договор на проведение работ по подтверждению соответствия

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

6) Программа трехгодичного цикла сертификации аудиту
7) Расчет продолжительности аудита
8) Приказ
9) Анкета по оценке беспристрастности и компетентности члена группы по аудиту
10) Заключение по результатам первого этапа сертификационного аудита
11) План проведения аудита
12) Протокол вступительного совещания
13) Опросный лист см (СМК, СЭМ)
14) Протокола о несоответствии/уведомлении
15) Протокол заключительного совещания
16) Акт по аудиту
17) Отчет по аудиту
18) Документы, подтверждающие выполнение корректирующих действий (если были несоответствия)
19) Решение о выдаче
20) Анкета для заявителей (если организация –заказчик заполняла анкету)

Договор на проведение работ по подтверждению соответствия, приказы, анкеты заявителей подшиваются в отдельные дела (согласно номенклатуры дел).

Остальные документы подшиваются в дело организации–заказчика.

Дела хранятся в течение срока действия С/С, затем передаются в архив ОПС СМ и хранятся в архиве еще три года, после чего списываются и уничтожаются (И ТОО 03)

Руководитель группы аудита несет ответственность за полноту записей по аудиту и правильное их оформление.

5.16.5 В целях контроля и мониторинга сохранения всех записей об аудите и другой деятельности по всем заказчикам, не позднее 5-го числа текущего месяца Руководитель ОПС СМ проводит мониторинг полноты и правильности ведения записей (**приложение 23**).

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 1

ОПС СМ ТОО «Казпром Серт»
Адрес, тел/факс, e-mail

ЗАЯВКА № ___
на проведение сертификации системы менеджмента

Полное наименование организации – заказчика *(уполномоченное лицо)	
Юридический адрес	
Фактический адрес	
Телефон/факс	
E-mail	
Банковские реквизиты	
В лице	
	(должность, Ф.И.О.)

просит провести сертификацию системы менеджмента применительно к:

***Наименование иностранного изготовителя/ заявителя (владелец сертификата)** Юр.адрес, факт.адрес, тел., e-mail		
Заявляемая область применения системы менеджмента на гос. яз.:		
Заявляемая область применения системы менеджмента на рус. яз.:		
код ОКЭД (код области деятельности в соответствии с НК РК 03-2019):		
на соответствие требованиям	✓	- СТ РК ISO 9001-2016
	✓	- СТ РК ISO 14001-2016
	« ✓» - отметить в случае необходимости	

При этом заявляем:

№ п/п	Наименование «произв. площадок» филиала/ офиса/ подразделения	Фактический адрес	Кол-во персонала	Осуществляемая деятельность	Примечание
Количество сотрудников:					
в том числе:	с частичной занятостью				
	сезонных рабочих				
Лицо, выполняющее функции представителя руководства:					
		(Ф.И.О. должность, телефон)			
Лицо, назначенное для контакта:					
		(Ф.И.О. должность, телефоны (раб/сот.), e-mail)			
Данные о сертификате соответствия СМ*:					
		(-если имеется: наименование органа по подтверждению СМ, номер и дата выдачи сертификата)*			

ЗАКАЗЧИК ОБЯЗУЕТСЯ:

- Выполнять требования действующих нормативных правовых актов и документов РК в области сертификации СМ и требований, установленных ОПС СМ ТОО «Казпром Серт»;
- Обеспечивать стабильность эффективного функционирования системы менеджмента;
- Оплатить все расходы по сертификации СМ вне зависимости от результата.

Руководитель организации:		
М.П.	*подпись*	*инициалы, фамилия*
Дата заполнения Заявки:		

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 2

Лист оценки (наименование СМ)

_____
наименование организации-заказчика

Цели:
1 Предварительная оценка соответствия существующей системы менеджмента организации требованиям _____
обозначение стандарта
2 Определение готовности организации к проведению сертификации

№ п/п	Вопросы	Пункт стандарта	Если «да», поставить знак «V»	Комментарий (требуется если ответ «нет»)
1	**2**	**3**	**4**	**5**

П р и м е ч а н и е – В третьем столбце при положительном ответе ставится знак «галочки»

Представитель
Организации _____ _____ _____
должность подпись фамилия, инициалы

Дата: «___» _____ 20__ год

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 3

Журнал регистрации заявок и договоров ОПС СМ ТОО «Казпром Серт» с заявителями

№ п/п	Номер заявки, дата регистрации	Номер договора, дата регистрации	Наименование организации – заявителя, адрес	Руководитель организации	Нормативный документ	Область сертификации	Код IAF	Дата проведения аудита СМ (предварительного и сертификационного) Состав группы по аудиту	Номер и дата решения, на основании которого выдан сертификат	Регистрационный номер сертификата, дата выдачи	Сроки проведения инспекционных аудитов	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 4

Кому:

_____
наименование организации-заказчика

_____
(должность руководителя организации)

_____
(фамилия, инициалы руководителя)

ИЗВЕЩЕНИЕ
о результатах рассмотрения заявки на сертификацию системы менеджмента

Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казпром Серт»

рассмотрел заявку и представленные документы на сертификацию системы менеджмента

_____
область сертификации

в соответствии с требованиями стандарта

_____
обозначение стандарта(-ов)

и принял **РЕШЕНИЕ:** _____
принять или не принять заявку

Предлагаемый состав группы по аудиту _____
ФИО членов группы по аудиту

Основание для отрицательного решения:

_____
заполняется при отрицательном решении

Приложения:
1. Договор на проведение работ по подтверждению соответствия системы менеджмента».
2. Программа аудита.

Руководитель ОПС СМ
ТОО «Казпром Серт» _____ _____
(подпись) *(инициалы, фамилия)*

М.П.

Дата: _____

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 5

ДОГОВОР №____
на проведение работ по подтверждению соответствия
системы менеджмента в соответствии с СТ РК _____

г.Нур-Султан **«____»_____20_г.**

Орган по подтверждению соответствия системы менеджмента ТОО «Казпром Серт», зарегистрированный в Государственном реестре Государственной системы технического регулирования Республики Казахстан, аттестат аккредитации **№ KZ.O.01.0483**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны и _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

1 Предмет договора

1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя выполнение работ по подтверждению соответствия системы менеджмента (далее - СМ) Заказчика в соответствии с требованиями СТ РК _____ (*указать обозначение стандарта на СМ*).

1.2 Настоящий договор регулирует отношения между Исполнителем и Заказчиком в процессе сертификации системы менеджмента Заказчика: предварительная оценка СМ; проведение сертификационного аудита; оформление и выдача сертификата соответствия СМ; инспекционный контроль сертифицированной СМ; расширение или сокращение области сертификации СМ, порядок использования ссылок на сертификацию СМ, приостановление или отмена действия, аннулирование сертификата соответствия СМ.

2 Права и обязанности Сторон

2.1 Права и обязанности Заказчика:

2.1.1 Заказчик вправе:

1) По всем вопросам подтверждения соответствия подать жалобу или апелляцию на проводимые Исполнителем работы;

2) Подать запрос Исполнителю о досрочной отмене срока действия сертификата соответствия;

3) Подать запрос Исполнителю о приостановке сертификата соответствия, но не более чем на 6 месяцев;

4) В период действия сертификата соответствия сокращать или расширять область действия СМ, согласно установленному порядку;

5) Определить перечень конфиденциальной информации, не подлежащей разглашению со стороны Исполнителя третьим лицам(за исключением случаев,предусмотренных законодательством РК);

6) ссылаться на сертификацию своей системы менеджмента;

7) выразить свое несогласие с назначением какого-либо аудитора или технического эксперта при наличии объективных причин;

8) при наличии обоснованности, привлечь при проведении аудита со стороны Заказчика наблюдателей, при условии невмешательства в аудиторскую деятельность, а также предварительного согласования с Исполнителем.

2.1.2 Заказчик обязан:

1) Обеспечить выполнение требований нормативных правовых актов и документов в области подтверждения соответствия СМ

2) Выполнять требования ОПС СМ

- при ссылках на свой сертифицированный статус в средствах массовой информации, таких как Интернет, брошюры, реклама или других документах;

- не делать и не допускать никаких вводящих в заблуждение высказываний относительно своей сертификации;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

- не использовать и не допускать использование сертификата или любой его части каким-либо образом, вводящим в заблуждение;

- при приостановлении или отмене действия сертификата перестать ссылаться на него в рекламных целях;

- внести коррективы во все рекламные материалы при сокращении области сертификации;

- не допускать, чтобы ссылки на сертификацию его СМ использовались каким-либо образом, позволяющим предположить,что Исполнитель сертифицировал продукцию(включая услугу)или процесс;

- не подразумевать, что действие сертификата распространяется на деятельность, не охваченную областью сертификации;

- не использовать сертификацию таким образом, что это могло бы негативно сказаться на репутации Исполнителя и/или сертифицированной СМ и привести к потере доверия общественности.

2) Своевременно оплачивать расходы, установленные в разделе 4 настоящего договора, связанные с проведением работ по подтверждению соответствия СМ независимо от результатов, а также расходы, связанные с проведением последующих инспекционных аудитов за сертифицированной СМ, а также командировочные расходы группы по аудиту.

3) Своевременно извещать Исполнителя о готовности к проведению инспекционного аудита.

4) Контролировать функционирование и эффективность СМ путем регулярных проверок и анализа систем менеджмента.

5) Обеспечивать беспрепятственный доступ на территорию организации представителей органа по сертификации и создать все условия, необходимые для проведения сертификации на всех этапах работ, а при необходимости, по предварительному согласованию присутствие наблюдателей.

6) Обеспечивать группе по аудиту доступ к помещению (помещениям), оборудованию и информации на всех производственных площадках, входящих в область сертификации и оказывать им иное необходимое содействие при проведении аудита по месту нахождения

7) В случае приостановления (аннулирования) сертификата соответствия СМ, Заказчик обязан в течение 3-х дней со дня получения уведомления прекратить использование любой рекламной продукции, содержащей ссылку на сертификацию.

8) Своевременно уведомить Исполнителя о решении по ре-сертификации СМ (за два месяца до окончания срока действия сертификата соответствия).

9) Немедленно информировать ОПС СМ по всем вопросам, которые могут оказывать влияние на способность СМ продолжать соответствовать требованиям стандарта, на соответствие которому проводилась сертификация (изменения юридического, коммерческого, организационного статуса или формы собственности; организации и руководства; контактного адреса и местонахождения; области деятельности в рамках сертифицированной СМ; важных изменений СМ или процессах). (Изм.№1)

2.2 Права и обязанности Исполнителя

2.2.1 Исполнитель вправе:

1) Запрашивать в пределах своей компетенции дополнительную информацию, необходимую для подтверждения, уточнения или пояснения сведений, содержащихся в представленных Заказчиком документах.

2) Прекратить процесс сертификации, если Заказчиком не представлены доказательства выполнения корректирующих действий.

3) Приостановить действие сертификата соответствия на СМ, если:

- при инспекционном контроле СМ выявлено хотя бы 1 значительное несоответствие или 10 и более малозначительных несоответствий, а срок выполнения корректирующих действий превышает 1 месяц;

- не устранены несоответствия, выявленные при сертификационном аудите или предыдущем инспекционном контроле;

- при обнаружении неправильного использования Знака соответствия или ссылок на сертификацию СМ (в рекламных и пропагандистских материалах, документах и т.п.);

- не произведена оплата работ по проведению инспекционного контроля СМ до начала его планового проведения.

4) Отменить ранее выданный сертификат соответствия на СМ, если:

- при инспекционном аудите обнаружены значительные или 10 и более малозначительных несоответствий, а срок выполнения корректирующих действий превышает один месяц;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

- Заказчик препятствует проведению инспекционного аудита или отказывается от проведения инспекционного аудита;

- Заказчик не информировал орган по сертификации о существенных изменениях при оказании работ, которые могут привести к изменению СМ;

-Заказчик представил письменное заявление об отказе выполнения условий подтверждения соответствия.

5) Расторгнуть Договор в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6) В случае расторжения Договора удержать из оплаченных Заказчиком сумм стоимость фактически выполненных работ.

7) При возникновении споров обращаться в суд.

2.2.2. Исполнитель обязан:

1) Направить в адрес Заказчика извещение о результатах рассмотрения заявки на сертификацию системы менеджмента и представленных с ней документов.

2) При условии выполнения Заказчиком п.2.1.2 и п.4 настоящего договора провести работы по подтверждению соответствия.

3) По результатам сертификационного (инспекционного) аудита вручить акт аудита.

4) Рассматривать в комиссиях по апелляциям и жалобам поступившие в свой адрес со стороны Заказчика жалобы или апелляции в установленные нормативными документами сроки.

5) При положительном результате сертификационного аудита выдать Заказчику сертификат соответствия на СМ, при отрицательном результате – направить Заказчику мотивированное решение об отказе в выдаче сертификата.

6) Информировать Заказчика обо всех изменениях своих требований к сертификации.

7) Сохранять конфиденциальность всей информации, полученной или сформированной Исполнителем в ходе его деятельности по сертификации, на всех уровнях своей структуры, включая комитеты и внешние органы или лиц, действующих от их имени.

8) Не раскрывать информацию о Заказчике третьей стороне без получения письменного согласия Заказчика (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан).

9) Обеспечивать беспристрастность, управлять конфликтами интересов (в случае их возникновения) и гарантировать объективность при проведении работ.

10) При положительном результате сертификационного аудита осуществлять инспекционный аудит за сертифицированной СМ в течение всего срока действия сертификата соответствия, не реже одного раза в год (согласно Программе трехгодичного цикла сертификации - Приложение 1 к настоящему договору)

11) Своевременно уведомлять обо всех изменениях своих требований к сертификации, а также убедиться, что Заказчик соответствует новым требованиям.

2.2.3 Исполнитель пользуется иными правами и несет иные обязанности, предусмотренные Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

2.3 Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьим лицам.

2.4 Стороны обязуются обеспечивать конфиденциальность Договора и всей информации, полученной в ходе его исполнения, в течение срока действия настоящего договора.

3. Инспекционный контроль, расширение или сокращение области сертификации СМ

3.1 Инспекционный контроль сертифицированной системы качества (инспекционный аудит) Исполнитель проводит в течение всего срока его действия, не реже одного раза в год (согласно Программе трехгодичного цикла сертификации – Приложение 1 к настоящему договору)

3.2 Заказчик вправе просить о переносе сроков проведения аудита, о чем направляется письмо Исполнителю с обоснованием причин переноса. При наличии достаточных оснований со стороны Заказчика Исполнитель может перенести срок проведения инспекционного аудита.

3.3 В случае обнаружения при инспекционном аудите несоответствий, Заказчик обязан разработать и выполнить корректирующие действия и предоставить Исполнителю отчет и факты подтверждающие устранение несоответствий.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

3.4 Если в ходе инспекционного аудита установлено, что СМ Заказчика соответствует требованиям, оформляется решение о подтверждении действия сертификата соответствия.

3.5 При расширении (сокращении) области сертификации оформляется новый сертификат соответствия взамен действующего, учитывающий прежнюю и расширенную (сокращенную) область сертификации СМ, с сохранением номера и срока действия сертификата соответствия СМ.

4. Стоимость работ и порядок расчетов

4.1 Оплата за подтверждение соответствия производится согласно выставленным счетам и составляет _____ *(сумма прописью)* тенге с учетом НДС.

4.2 Стоимость работ по проведению инспекционного контроля СМ составляет _____ *(сумма прописью)* с учетом НДС. Оплата производится Заказчиком непосредственно перед проведением инспекционного контроля.

4.3 До поступления денежных средств, предусмотренных в п.4.1 на расчетный счет Исполнителя, работы по настоящему договору не производятся.

4.4 При отрицательных результатах проверки СМ и экспертизы представленных Заказчиком документов денежные средства не возвращаются.

4.5 Стоимость работ по расширению области сертификации СМ (в случае необходимости) определяется дополнительным соглашением к настоящему договору.

4.6 В случае сокращения области сертификации СМ стоимость работ по настоящему договору не меняется (соответственно – п.4.1, п.4.2).

5.Ссылка на сертификацию и использование знаков

5.1 Право ссылки на сертификацию и применения Знака соответствия наступает с момента получения сертификата соответствия и до прекращения его действия.

5.2 Знак соответствия не должен использоваться на продукции или её упаковке, которая видна потребителю, или каким-либо другим способом, который может интерпретироваться как заявление о соответствии самой продукции.

5.3 Ссылка на сертификацию и Знак соответствия может использоваться на фирменных бланках, сопроводительных документах к продукции, веб-сайте, рекламных материалах только в пределах области сертификации и в период действия сертификата соответствия.

5.4 Не допускается использование ссылки на сертификацию и Знак соответствия в период отмены или приостановления действия сертификата соответствия, а также в случае прекращения действия настоящего договора. В этом случае Заказчик вносит поправки во все рекламные материалы в случае изменений области сертификации.

6. Форма завершения работ

6.1 После завершения Исполнителем предварительной оценки СМ, Исполнитель выдает Заказчику извещение о целесообразности проведения аудита СМ.

6.2 После проведения сертификационного аудита Исполнитель выдает Заказчику Акт аудита и, в случае положительных результатов сертификации, оформляет сертификат соответствия СМ. Сертификат соответствия СМ выдается Заказчику после подписания Заказчиком акта выполненных работ и оплаты в соответствии с п.п. 4 настоящего договора. Вместе с сертификатом соответствия (Актом аудита) Исполнитель выдает Заказчику налоговый счет-фактуру.

7. Ответственность сторон

7.1 Исполнитель несет ответственность в соответствии действующим законодательством РК:

- за оценку достаточности объективных свидетельств, являющихся основанием для принятия решения по сертификации;
- за обеспечение конфиденциальности любых секретных сведений о Заказчике;
- при сохранении своих полномочий относительно своих решений в области сертификации, включая выдачу, приостановление, подтверждение, обновление сертификата, расширение, сокращение области сертификации и отмены действия сертификата;
- за своевременность и качество выполненных работ, а также за разглашение третьим лицам

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

сведений, составляющих коммерческую тайну Заказчика;

- за объективные результаты по итогам работы с жалобами и апелляциями.

7.2 Заказчик несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РК:

- за достоверность представленной информации Исполнителю;
- за корректность ссылок на сертифицированный статус или вводящее в заблуждение использование документов о сертификации, знаков или отчетов об аудите;
- за организацию безопасных условий труда группы по аудиту Исполнителя;
- за соответствие требованиям сертификации.

8. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

8.1 Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (наводнение, землетрясение, издание государственными органами актов, запрещающих или каким-либо образом препятствующих выполнению работ), при условии, что эти обстоятельства сделали невозможным исполнение любой из Сторон своих обязательств по Договору.

8.2 Срок исполнения обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали обстоятельства непреодолимой силы, а также последствия, вызванные этими обстоятельствами.

8.3 Любая из Сторон, при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение пяти календарных дней с даты их наступления письменно информировать другую Сторону о наступлении этих обстоятельств. Факты, свидетельствующие о таком извещении, должны быть документально подтверждены компетентными государственными органами.

8.4 Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более трех месяцев и нет возможности сделать обязательное заявление о дате их прекращения, то каждая Сторона вправе расторгнуть Договор и в этом случае стороны производят взаиморасчеты только по фактически выполненным работам или оказанным услугам.

8.5 Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство, как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательства по Договору.

9. Срок действия договора и порядок разрешения споров

9.1 Договор считается заключенным со дня его подписания Сторонами.

9.2 Срок действия договора исчисляется с момента его подписания сторонами и действителен в течение 3-х лет с момента подписания.

9.3 Разногласия, возникающие в процессе исполнения договора, разрешаются путем принятия совместных решений Исполнителем и Заказчиком.

9.4 В случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров они разрешаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.5 Настоящий договор составлен в 2-х экземплярах на русском языке. Оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

9.6 Факсимильные копии Договора, изменений и дополнений к Договору имеют юридическую силу. Сторона, направившая по факсу какой-либо из вышеназванных документов, обязана в течение последующих десяти календарных дней направить оригинал соответствующего документа другой Стороне.

9.7 Все изменения и дополнения к Договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме, подписаны Сторонами.

9.8 Во всем ином, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

10. Прекращение Договора

10.1 Договор прекращается в случае:

1) Не устранения в установленный Исполнителем срок несоответствий, выявленных при сертификационном (инспекционном) аудите СМ Заказчика по месту нахождения;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

2) Принятия Исполнителем решения об отказе в сертификации;
3) Ликвидации Заказчика;
4) Принятия Исполнителем решения об отмене выданного ранее сертификата соответствия на СМ.
5) Расторжения договора в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан.

10.2 При прекращении Договора, за исключением расторжения, оплаченные суммы не возвращаются.

11 Юридические адреса и банковские реквизиты сторон:

«Заказчик»
_____
Адрес_____
БИН _____
ИИК _____
Банк _____
БИК _____
Кбе _____
Тел/факс:_____
E-mail: _____
Заказчик»
_____ _____
Подпись фамилия. инициалы
«____» _____ 20__г.
М.П.

«Исполнитель»
ТОО «Казпром Серт»
Адрес_____
БИН _____
ИИК _____
Банк _____
БИК _____
Кбе _____
Тел/факс:_____
E-mail: _____
«Исполнитель»
_____ _____
Подпись фамилия. инициалы
«____» _____ 20__г.
М.П.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 6

Программа трехгодичного цикла сертификации

1 Общая информация

Наименование Заказчика:_____

Область применения СМ:_____

Вид системы менеджмента:_____

Критерии аудита:_____

2 Информация о производственных площадках

2.1 Количество постоянных производственных площадок:
Из них: Площадки с одинаковой деятельностью (наименование, адрес)
Площадки с различной деятельностью (наименование, адрес, основные виды деятельности)
2.2 Определение выборки постоянных производственных площадок* - первоначальный аудит: размер выборки должен быть равен квадратному корню из числа отдаленных участков: ($y = \sqrt{x}$), округленный к целому числу. - инспекционный контроль - равен квадратному корню из числа отдаленных участков с 0.6 как коэффициента ($y=0.6\sqrt{x}$), округленный к целому числу; - повторная оценка - размер выборки должен быть равен принятому при начальной оценке. Однако если система менеджмента утвердилась как эффективная в течение трех лет, то размер образца может быть уменьшен фактором 0.8, т.е.: ($y=0.8\sqrt{x}$), округленный к целому числу.
2.3 Проверка производственных площадок:
При сертификационном аудите (наименование, адрес, основные виды деятельности)
При 1-ом инспекционном аудите (наименование, адрес, основные виды деятельности)
При 2-ом инспекционном аудите (наименование, адрес, основные виды деятельности)

3 График аудитов

Вид аудита	Сроки проведения
Сертификационный аудит	
1-ый этап	с «__» ____ 201 – г. по «__» ____ 201 _ г.
2-ой этап	с «__» ____ 201 – г. по «__» ____ 201 _ г.
Инспекционный контроль	
1-ый инспекционный аудит	не позднее «__» ____ 201_ г.
2-ой инспекционный аудит	не позднее «__» ____ 201 _ г.
Повторный аудит	Не позднее чем через 34-35 месяцев с момента оформления сертификата соответствия

4 Программа аудита

Перечень рассматриваемых вопросов (элементов СМ)	Сертификация		Инспекционный контроль		Ре-сертификация
	1-ый этап	2-ой этап	1 ИА	2 ИА	
Общие вопросы, применимые для всех систем менеджмента					
Внутренние аудиты и анализ со стороны руководства	+				+
Анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита		+	+	+	+
Проверка любых изменений		+	+	+	+
Использование знаков и/или других ссылок на сертификацию		+	+	+	+

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Перечень рассматриваемых вопросов (элементов СМ)	Сертификация		Инспекционный контроль		Ре-сертификация
	1-ый этап	2-ой этап	1 ИА	2 ИА	
Результативность системы менеджмента в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком		+	+	+	+
Обращение с жалобами		+	+	+	+
Непрерывное управление операциями					
Элементы СМ (согласно требованиям стандартов)**					

5 Методы аудита

Методы проведения аудита***	Сертификация		Инспекционный контроль		Ре-сертификация
	1-ый этап	2-ой этап	1 ИА	2 ИА	
Анализ документации					
Выборочная проверка					
Подготовка рабочих документов					
Проведение опросов без посещения объекта аудита					
Проведение опросов с посещением объекта аудита					
Наблюдение за выполняемой работой					

* определение производится если число площадок более трех
**при составлении программы сертификации конкретного предприятия указываются требования стандарта, применительно к сертифицируемой системе менеджмента
***указываются методы, которые планируется применять

Руководителя группы по аудиту:

_____ _____
Фамилия, инициалы подпись

«____»_____20__г

Представителя организации:

_____ _____
Фамилия, инициалы подпись

«____»_____20__г

М.П

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 7

Анкета по оценке беспристрастности и компетентности члена группы по аудиту

1 Общие сведения

Ф.И.О. эксперта- аудитора:
Проверяемая организация:
Заявляемая область сертификации СМ:
Вид аудита *: сертификационный/ инспекционный контроль/ ре-сертификационный
Вид системы менеджмента*: СМК, СЭМ

2 Для заполнения членом группы по аудиту

Вопросы	да/нет
Существует ли конфликт интересов с организацией:	
a) угроза личного интереса, в том числе финансовая заинтересованность	
b)угроза, заключающаяся в собственной экспертизе: при проведении консультационных работ в отношении систем менеджмента сертифицируемой организации	
c) угроза, заключающаяся в наличии дружественных отношений с представителями сертифицируемой организации	
d) угроза запугивания: использование принуждений в открытой или завуалированной форме	

Заполнил: «____» _____ 20___г. _____ _____
Подпись Фамилия, инициалы

3 Для заполнения руководителем ОПС СМ* (уполномоченным лицом)

Вопросы	да/нет	Комментарии
1. Существует ли конфликт интересов с организацией		
2. Обладает ли эксперт-аудитор требуемой компетентностью: - по результатам мониторинга эксперта-аудитора		
- по результатам обратной связи с потребителями (наличие жалоб)		
- по наличию знаний принципов, практики и методов аудита		
- по наличию знаний процессов и процедур ОПС СМ		
- по наличию знаний нормативных документов на систему менеджмента		
- по наличию знаний сферы деятельности заказчика		
- по опыту проведения аудитов в заявленной области сертификации		
- по навыкам управления аудиторской деятельностью		
3. Навыки ведения записей и составления отчетов		

Заключение:
Эксперт-аудитор включен в состав группы по аудиту в качестве руководителя*/члена группы

Руководитель ОПС СМ*(уполномоченное лицо):
_____ «____» _____ 20___г.
(Ф.И.О., подпись)

Примечание* оставить нужный вариант

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 7а

Анкета по оценке беспристрастности и компетентности члена группы по аудиту (технического эксперта)

1 Общие сведения

Ф.И.О. члены группы по аудиту:
Проверяемая организация:
Заявляемая область сертификации СМ:
*Вид аудита *: сертификационный/ инспекционный контроль/ ре-сертификационный*

2 Для заполнения членом группы по аудиту

Вопросы	*да/нет*
Существует ли конфликт интересов с организацией:	
a) угроза личного интереса, в том числе финансовая заинтересованность	
b) угроза, заключающаяся в собственной экспертизе: при проведении консультационных работ в отношении систем менеджмента сертифицируемой организации	
c) угроза, заключающаяся в наличии дружественных отношений с представителями сертифицируемой организации	
d) угроза запугивания: использование принуждений в открытой или завуалированной форме	

Заполнил: «____» _____ 20___г. _____ _____
Подпись Фамилия, инициалы

3 Для заполнения руководителем ОПС СМ* (уполномоченным лицом)

Вопросы	*да/нет*	*Комментарии*
1. Существует ли конфликт интересов с организацией		
2. Обладает ли член группы по аудиту требуемой компетентностью: - по результатам мониторинга		
- по результатам обратной связи с потребителями (наличие жалоб)		
- по наличию знаний принципов, практики и методов аудита		
- по наличию знаний процессов и процедур ОПС СМ		
- по наличию знаний нормативных документов		
- по наличию знаний сферы деятельности заказчика		
3. Навыки ведения записей и составления отчетов		

Заключение:
Член группы включен в состав группы по аудиту в качестве технического эксперта

Руководитель ОПС СМ(уполномоченное лицо):*
_____ «____» _____ 20___г.
(Ф.И.О., подпись)

Примечание оставить нужный вариант (Изм.№1)*

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 8

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
по результатам первого этапа аудита системы менеджмента (СМ)

Наименование заказчика	
НД на СМ	
Область применения СМ	

Анализ документации СМ

Обозначение и наименование документа	Фактически установленные сведения	Результаты анализа

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

- анализ оценки документации (внутренних и внешних), используемых в деятельности организации;
- оценка местоположения заказчика и специфических условий размещения производственных площадок;
- анализ состояния заказчика и понимания им требований стандартов;
- сбор необходимой информации относительно области системы менеджмента: производственные участки заказчика, процессы и использование оборудования, уровень установленного контроля, применимые нормативно-правовые требования;
- оценка того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализ со стороны руководства, и что уровень внедренности системы менеджмента подтверждает готовность заказчика к проведению 2 этапа.

(описание выполненных работ)

Проведен анализ степени интеграции систем менеджмента:

_____

(указать при наличии у заказчика интегрированной системы менеджмента)

Выводы команды по аудиту:

1. Представленные документы являются: ☐ - адекватными; ☐ - неадекватными.
по отношению к целям, области и критериям сертификационного аудита.
2. Готовность предприятия к проведению 2-го этапа аудита ☐ - да, ☐ - нет
3. Выявленные проблемные области, которые могут быть классифицированы как несоответствия в ходе 2 этапа: _____
4. Проведение 2 этапа аудита: ☐ - возможно; ☐ - невозможно

Обоснование в случае отрицательного решения:

_____

(заполняется при отрицательных результатах анализа и в случае обнаружения несоответствий с указанием сроков для их исправления, а также предоставляется информация о возможных дальнейших шагах заказчика и ОПС СМ, в т.ч. после устранения или не устранения выявленных несоответствий в согласованные сроки)

Руководитель Группы по аудиту _____ _____
подпись фамилия, инициалы

Дата: «___»_____20__г.

Представитель заказчика _____ _____
подпись фамилия, инициалы

Дата: «___»_____20__г.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 9

Гриф утверждения

ПЛАН АУДИТА
системы менеджмента (СМ)

в _____
наименование организации-заявителя, Адрес

1 План аудита

1.1 Основание для проведения аудита_____
План-график или Заявка организации, № и дата приказа

1.2 Период проведения аудита _____

1.3 Критерии аудита:

- требования стандарта: _____
обозначение стандарта(ов)

на систему менеджмента заказчика.

- требования процессов и документов системы менеджмента, разработанных заказчиком.

1.4 Цели аудита:

Проверка и оценка СМ_____
наименование организации-заявителя

применительно к _____ ОКЭД _____
область применения СМ

проводится с целью определения СМ заказчика критериям аудита; оценивания выполнения законодательных, других обязательных и договорных требований; оценивания результативности СМ; идентификацию области потенциального улучшения СМ.

при _____
сертификации/предварительной оценки/ инспекционного контроля

1.5 Область аудита:

Наименование аудитируемых подразделений (площадок)	**Фактическое местонахождение аудитируемых объектов**	**Вид осуществляемой деятельности**	**Время проведения аудита** *(дата, месяц, год)*

1.6 Состав команды по аудиту:

Руководитель команды по аудиту: _____
Эксперт-аудитор: _____
Технический эксперт: _____
Аудитор-стажер: _____
Сопровождающий: _____
Наблюдатель: _____

1.7 Требования конфиденциальности

Группа по аудиту обязуется не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе аудита СМ и не передавать материалы аудита третьим лицам без согласия сторон, участвующих в сертификации/предварительной оценке/инспекционном контроле.

1.8 Официальным языком аудита является _____ язык

1.9 При выявлении несоответствий в _____ должны быть
наименование организации

разработаны необходимые корректирующие действия и установлены сроки их выполнения.

1.10 Отчет по аудиту направляется:

- руководителю организации-заявителя – 1 экз.
- руководителю ОПС СМ ТОО «Казпром Серт» – 1 экз.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

II ПЛАН АУДИТА:

Проверяемые подразделения	Проверяемые элементы, процессы СМ (пункты) СТ РК	Время аудита	Кто проводит аудит	Представитель проверяемой организации
1	2	3	4	5
Первый день «___» _____ 20_ __ г.				
Комната совещаний	Вступительное совещание	9^{00}-9^{30}	Группа по аудиту	Руководство организации
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
Обеденный перерыв				
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
Комната совещаний	Анализ результатов первого дня	17^{00}-18^{00}	Группа по аудиту	-
Второй день «____» _____ 20___ г.				
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
Обеденный перерыв				
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	Оформление материалов	-	-	-
Комната совещаний	Заключительное совещание	17^{00}-18^{00}	Группа по аудиту	Руководство организации

Информация о согласовании плана:

от Заказчика:

Руководитель организации:

_____ _____
фамилия, инициалы подпись

«____»_____20__года
М.П.

от ОПС СМ ТОО «Казпром Серт»:

Руководитель команды по аудиту:

_____ _____
фамилия, инициалы подпись

«____»_____20__года

Члены группы:

«____»_____20__г _____ _____ _____
дата роль фамилия, инициалы подпись

«____»_____20__г _____ _____ _____
дата роль фамилия, инициалы подпись

«____»_____20__г _____ _____ _____
дата роль фамилия, инициалы подпись

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 10

Форма опросного листа (рекомендуемая)

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ СМ_____
Вид системы, стандарт

Наименование предприятия _____
Вид аудита _____
Дата проведения аудита _____

Пункт стандарта, вопросы	Свидетельства аудита	Комментарии аудитора
1	2	3

Эксперт-аудитор _____ _____
Ф.И.О. *подпись аудитора*

Технический эксперт _____ _____
Ф.И.О. *подпись аудитора*

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 11

ПРОТОКОЛ
ВСТУПИТЕЛЬНОГО СОВЕЩАНИЯ

К аудиту системы менеджмента: _____
наименование организации

на соответствие требованиям: _____
обозначение стандарта (-ов)

Дата проведения совещания: _____

Присутствовали:

от ОПС СМ ТОО «Казпром Серт»: Руководитель команды по аудиту: - _____
Эксперт - аудитор: - _____
Технический эксперт: - _____
_____ _____

от Организации: _____ - _____
_____ - _____
_____ - _____

Выступили:

Руководитель группы по аудиту _____;

1. Представил состав группы по аудиту и их обязанности.
2. Подтвердил области сертификации _____
область применения СМ
3. Информировал присутствующих о причине, цели, объеме и сроках проверки, а также методах, которые будут использоваться группой по аудиту ОПС СМ в процессе проведения проверки.
4. Представил и согласовал план аудита. Уточнил время и место проведения промежуточных совещаний между членами аудиторской группой и руководством организации, а также время и место проведения промежуточных совещаний группы по аудиту.
5. Определил необходимость и согласовал порядок доступа членов группы по аудиту ОПС СМ документации системы менеджмента организации.
6. Информировал о требованиях ОПС СМ ТОО «Казпром Серт» к регистрации и обозначение нормативного документа
7. ОПС СМ оформлению несоответствий и критериях их классификации.
8. Информировал о роли должностных лиц, сопровождающих членов группы по аудиту во время аудита.
9. Согласовал дату, время и место проведения промежуточных совещаний группы по аудиту и руководства Заказчика
10. Подтвердил официальные каналы обмена информацией между группой по аудиту и Заказчиком
11. Подтвердил наличие ресурсов и оборудования необходимых группы по аудиту
12. Подтвердил вопросы соблюдения конфиденциальности
13. Подтвердил требования техники безопасности и действий в аварийных ситуациях и процедур обеспечения безопасности команды по аудиту
14. Подтвердил присутствие обязанностей и персонального состава сопровождающих и наблюдателей
15. Информировал о способах составления отчета, включая классификацию наблюдений аудита
16. Предоставил информацию об условиях, при которых аудит может быть досрочно прекращен
17. Подтвердил то, что руководитель группы по аудиту и группа по аудиту, представляющие ОПС СМ, несут ответственность за аудит и должны контролировать выполнение плана аудита, включение проведение работ по аудиту и ход аудита

18. Подтвердил статус наблюдений предыдущего анализа или аудита, если приемлемо;
19. Информировал о методах и процедурах, которые будут применяться при проведении аудита, основанного на выборочном контроле;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

20. Согласовал язык, который будет использоваться во время аудита
21. Информировал о том, что во время аудита Заказчик будет информироваться о ходе аудита и любых проблемах;
22. Предоставил возможность для Заказчика задать вопрос.
23. Объяснил необходимость заключительного совещания
24. Согласовал дату, время и место проведения промежуточных совещаний группы по аудиту и руководства Заказчика
25. Передал представителю руководства организации согласованный План аудита.
26. Дал ответы на все интересующие вопросы присутствующих.

Представитель руководства:
1. Информировал группу по аудиту ОПС СМ ТОО «Казпром Серт» о готовности организации к проверке системы менеджмента.
2. Сказал о необходимости соблюдения мер техники безопасности, порядке действия в чрезвычайных ситуациях и процедурах обеспечения безопасности, связанных с работой группы по аудиту.
3. Согласовал Программу и план аудита.

Решение: Считать программу и план аудита системы менеджмента согласованными.

Подписи:
Присутствующих от ОПС СМ:

ФИО	Должность	Подпись

Присутствующих от Заказчика:

ФИО	Должность	Подпись

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 12

ПРОТОКОЛ О НЕСООТВЕТСТВИИ/УВЕДОМЛЕНИИ*

Протокол о несоответствии/уведомлении* № _____ от _____

Предприятие _____

Структурное подразделение (объект проверки) _____

Процесс системы менеджмента _____

Дата проверки _____

1 Установленное несоответствие/ уведомление*

_____

_____

2 Требование нормативного документа системы менеджмента

_____

_____

Категория несоответствия**

Значительное ☐

Малозначительное ☐

3 Корректирующие/предупреждающие*

_____

_____

Срок проведения _____

Руководитель группы по аудиту _____ подпись, дата, Ф.И.О.

Представитель предприятия _____ подпись, дата, Ф.И.О.

4 Корректирующие/предупреждающие действия*:

Выполнены да ☐ нет ☐

Руководитель группы по аудиту _____ подпись, дата _____ Ф.И.О.

Результативны да ☐ нет ☐

Руководитель группы по аудиту _____ подпись, дата _____ Ф.И.О.

* -оставить нужный вариант

**-заполняется в случае несоответствия

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 13

АКТ ПО АУДИТУ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

_____

наименование организации-заказчика

_____

юридический адрес

_____

фактический адрес подразделений (площадок)

Вид аудита: _____

Основание для аудита: - Заявка № _____

- Договор № _____

- План аудита от _____

Даты проведения аудита: _____

Состав группы по аудиту:

Руководитель группы по аудиту:	
Эксперт-аудитор:	
Технический эксперт:	

Цели аудита	- определение соответствия системы менеджмента заказчика критериям аудита; - оценивание способности системы менеджмента обеспечивать, что организация заказчика соответствует применимым законодательным, другим обязательным и договорным требованиям; - оценивание результативности системы менеджмента для обеспечения постоянного достижения организацией заказчика поставленных целей; - идентификация областей потенциального усовершенствования системы менеджмента (если применимо).
Критерии аудита	- требования стандарта(-ов): _____ на систему менеджмента заказчика; - требования процессов и документов системы менеджмента, разработанных заказчиком.

Область аудита:

№ п/п	Наименование аудитируемых подразделений (площадок)	Фактическое местонахождение аудитируемых объектов	Вид деятельности	Время проведения аудита

Краткое содержание результатов аудита:

Категория выявленных несоответствий	Обозначение стандарта и № пункта (процесса СМ)	Номер и дата протокола о несоответствии/уведомлении	Количество несоответствий (уведомлений)
Значительные	-	-	-
Малозначительные	-	-	-
в том числе устранено в ходе аудита	-	-	-
Уведомления	-	-	-

Вывод команды по аудиту:

Система менеджмента	

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

	соответствует / продолжает соответствовать / не соответствует
требованиям	
	обозначение стандарта (-ов)
(заполняется в случае наличия нерешенных моментов (вопросов, разногласий)	
Адрес рассылки:	
1-й экземпляр:	ОПС СМ ТОО «Казпром Серт»;
2-й экземпляр:	
	наименование организации-заказчика

Руководитель команды по аудиту		
	подпись	*фамилия, инициалы*
Эксперт-аудитор		
	подпись	*фамилия, инициалы*
Технический эксперт		
	подпись	*фамилия, инициалы*
с «Актом» ознакомлен и один экземпляр получил		
	подпись	*фамилия, инициалы*
Дата составления «Акта по аудиту СМ»:		

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 14

ПРОТОКОЛ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОГО СОВЕЩАНИЯ

По результатам аудита системы менеджмента: _____

наименование организации

на соответствие требованиям: _____

наименование стандарта(ов)

Дата проведения совещания: _____

Присутствовали:

от ОПС СМ ТОО «Казпром Серт»: Руководитель команды по аудиту: - _____

Эксперт-аудитор: - _____

Технический эксперт: - _____

от Организации: _____ _____

_____ - _____

_____ - _____

Содержание

Руководитель команды по аудиту:

1. Поблагодарил руководство и персонал _____

наименование организации

за оказанную помощь в организации и проведении аудита.

2. Информировал о выполнении аудита в полном объеме и в сроки, установленные программой и планом аудита.

3. Определил способ и сроки предоставления отчета, включая классификацию наблюдений аудита.

4. Информировал представителей заказчика, что собранные свидетельства аудита основаны на выборочной информации, что тем самым привносит элемент неопределенности.

5. Информировал заказчика об установленном в ОПС СМ процессе по рассмотрению выявленных несоответствий, включая любые последствия, связанные со статусом сертификации заказчика.

6. Информировал о сроках представления заказчиком плана корректирующих действий и устранения любых несоответствий, выявленных в ходе аудита.*

7. Сообщил представителям заказчика о действиях ОПС СМ после аудита.

8. Представил информацию о процессах рассмотрения жалоб и апелляций в ОПС СМ.

9. Передал(а) присутствующим представителям руководства организации оформленный «Акт аудита системы менеджмента».

Решение: Считать заключение группы по аудиту ОПС СМ ТОО «Казпром Серт» полностью согласованным.

Подписи:

Присутствующих от ОПС СМ:

ФИО	Должность	Подпись

Присутствующих от Заказчика:

ФИО	Должность	Подпись

*если несоответствий не выявлено, этот пункт исключается

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 15

ОТЧЕТ ПО АУДИТУ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

1. Общая информация

_____

наименование организации-заказчика

_____

юридический адрес

_____

фактический адрес подразделений (площадок)

Вид аудита: _____

Даты проведения аудита: _____

Состав группы по аудиту:

Руководитель группы по аудиту:	
Эксперт-аудитор:	
Технический эксперт:	

2. Цель и область аудита: Проверка и оценка СМ на соответствие требованиям _____ с целью сертификации/ инспекционного контроля/ ресертификации*

обозначение нормативного документа

применительно к _____

область применения системы менеджмента

3. Изменения с момента проведения последнего аудита

Отклонения от плана аудита и их причины: -

Важные вопросы, влияющие на план аудита: -

Любые нерешенные вопросы: -

Уровень интеграции системы менеджмента: -

Применение компьютерного метода анализа и проверки: -

не применялся / применялся (в случае применения - описать методы)

Область аудита:

№ п/п	Наименование аудитируемых подразделений (площадок)	Фактическое местонахождение аудитируемых объектов	Вид деятельности	Время проведения аудита

4. Общие вопросы:

5. Результаты аудита и фактическое состояние проверяемых элементов системы менеджмента:

5.1 Обнаружения аудита:	Значительные несоответствия	-	шт.
	Малозначительные несоответствия	-	шт.
	Уведомления	-	шт.

5.2 Корректирующие действия, в том числе проверка результативности принятых корректирующих действий, относительно предыдущих установленных несоответствий (если применимо):

6. Выводы по результатам аудита:

6.1 Система менеджмента _____ соответствует требованиям_____

наименование организации-заказчика *(обозначение стандарта)*

результативна/не результативна*, удовлетворяет/ не удовлетворяет* соответствующим требованиям и

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

предполагаемым результатам.
Аудит основан на выборочной проверке информации, предоставленной заказчиком.
Корректирующие действия относительно выявленных при предыдущем аудите несоответствий выполнены, результативны/ нерезультативны*.
Внутренние аудиты СМ проводятся квалифицированным персоналом в соответствии с утвержденной программой. Корректирующие и предупреждающие действия, предпринимаемые по итогам внутренних аудитов, выполняются своевременно и надлежащим образом.
Анализ СМ со стороны руководства проводится ежегодно. По результатам внутренних аудитов и анализа СМ определяются возможности для совершенствования.
Заявляемая область сертификации соответствует области применения СМ.
Цели аудита выполнены.
6.2 ** а) Группа по аудиту считает возможным/невозможным* оформить решение о выдаче сертификата соответствия на _____,
наименование системы менеджмента
провести первый/ очередной* инспекционный аудит в (указать планируемые сроки проведения).
б) Группа по аудиту считает возможным/не возможным* оформить решение о выдаче сертификата соответствия на _____, с сохранением номера сертификата
наименование системы менеджмента
соответствия, выданного ранее провести первый/очередной* инспекционный аудит в (указать планируемые сроки проведения).
в) Группа по аудиту считает возможным оформить решение о подтверждении действия на
_____ номер _____
наименование системы менеджмента *номер и дата выдачи сертификата*
провести очередной инспекционный аудит в (указать планируемые сроки проведения).

7. Ограничение ответственности:

- Аудит был основан на выборочных данных из доступной информации, в связи с чем присутствует элемент неопределенности в доказательстве свидетельств аудита.

8. Требования конфиденциальности:

- не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе аудита системы менеджмента и не передавать материалы аудита третьим лицам без согласия сторон, участвующих в сертификации.

9. Приложение к Отчету (перечень прилагаемых документов):

- План аудита системы менеджмента
- Протокол вступительного совещания
- Протокол(ы) о несоответствии/уведомлении
- Опросные листы
- Акт по аудиту системы менеджмента
- Протокол заключительного совещания
- Отчет об устранении выявленных несоответствий

10. Отчет по аудиту направляется:

- Руководителю ОПС СМ ТОО «Казпром Серт»;
- Руководителю _____.

Руководитель команды по аудиту		
	подпись	*фамилия, инициалы*
Дата составления отчета:		

*оставить нужный вариант.
**заполняется при соответствии системы менеджмента требованиям стандарта, при этом выбирается нужный вариант (а), б) или в).

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 16

РЕШЕНИЕ
о выдаче/переоформлении
сертификата соответствия системы менеджмента (СМ)

Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казпром Серт»
рассмотрел отчет от «__»_____20__года по результатам проведенного аудита системы менеджмента

_____
наименование и адрес проверяемой организации

на соответствие требованиям стандарта _____
обозначение стандарта

Область сертификации _____
наименование области

2. Подтверждает, что:

a) Информация, предоставленная командой по аудиту в достаточной степени проанализирована, охватывает требования к сертификации и заявленной области сертификации.

b) Проанализировал и признал результативность коррекций и корректирующих действий в отношении выявленных в ходе аудита несоответствий.

3. и принял **РЕШЕНИЕ:**

☐ ВЫДАТЬ
☐ ПЕРЕОФОРМИТЬ СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ №KZ.XXXXX.XX.XX.XXXXX

выданный от «___» _____ 201 _ г.
в связи:

☐ с расширением области сертификации
☐ сокращением области сертификации
☐ ресертификацией
☐ сменой юридического адреса
☐ утерей оригинала сертификата
☐ уточнением области сертификации
☐ устранением ошибки в сертификате

* (нужное подчеркнуть);

Основание для отрицательного решения _____.

_____	_____	_____
должность	*подпись*	*инициалы, фамилия*

М. П.

Дата_____

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 17

Гриф утверждения

ГРАФИК
проведения инспекционного контроля сертифицированных Заказчиков по системам менеджмента ОПС СМ ТОО «Казпром Серт» на 20___ год

№ п/п	Наименование организации	Месяца	Номер с/с Дата выдачи	Дата проведения инспекционного аудита	Статус сертификата 1) подтверждено действие 2) с/с приостановлен до __ 3) Действие с/с отменено
1	2	3	4	5	6

_____ _____ _____
Должность подпись фамилия, инициалы

Приложение 18

Гриф утверждения

ГРАФИК
проведения ре-сертификации сертифицированных Заказчиков по системам менеджмента на 20__ г.

Наименование организации-заявителя	Номер с/с Дата выдачи	Дата окончания срока действия с/с	Отметка о прохождении ресертификационного аудита (фактическая дата прохождения)	Примечание
1	2	3	4	5

_____ _____ _____
Должность подпись фамилия, инициалы

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 19

РЕШЕНИЕ
о подтверждении действия
сертификата соответствия системы менеджмента (СМ)

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Казпром Серт» рассмотрел отчет от «__»_____20__года по результатам инспекционного контроля системы менеджмента

_____
наименование организации-держателя сертификата, адрес

на соответствие требованиям _____ применительно к
обозначение нормативного документа

_____
область сертификации СМ

и принял решение подтвердить действие сертификата соответствия системы менеджмента
№ _____ от «_____» _____2___ г.

_____	_____	_____
должность	подпись	инициалы, фамилия

(место печати)

Дата_____

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 20

РЕШЕНИЕ
о приостановлении действия сертификата соответствия системы менеджмента

Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казпром Серт» рассмотрев:

_____
(наименование организации-держателя сертификата)

на соответствие требованиям стандарта _____
(обозначение стандарта)

применительно к _____
(область сертификации СМ)

и принял **РЕШЕНИЕ**

1 Приостановить действие сертификата соответствия № _____ от «_____»_____ 20__г. с _____ (срок приостановления)

2 Выполнить корректирующие действия по устранению выявленных несоответствий в срок до «_____» _____ 20__года.

3 Проверить выполнение корректирующих действий до «_____»_____20__г.*

Основание для отрицательного решения:

☐ невыполнения сертификационных требований в значительной мере**
☐ не прохождение инспекционного контроля
☐ запроса заказчика вх. № _____ от «__» _____ 201 _ г.

_____

_____	_____	_____
должность	подпись	инициалы, фамилия

(место печати)

Дата_____

* оставить нужное

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 21

РЕШЕНИЕ
об отмене действия сертификата соответствия
системы менеджмента

Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казпром Серт» рассмотрев:
☐ отчет от «___» _____20_года по результатам инспекционного контроля системы менеджмента
_____ на соответствие требованиям _____
наименование заказчика обозначение нормативного документа
применительно к _____
область сертификации СМ
☐ письмо _____ от «__» _____ 201 _ г. _____
наименование организации-держателя сертификата, город

и принял **РЕШЕНИЕ**:
ОТМЕНИТЬ действие сертификата соответствия системы менеджмента
№ _____ от «_____»_____ 20__г.

Основание для отрицательного решения
☐ не прохождения инспекционного контроля
☐ запроса заказчика вх. № _____ от «__» _____ 201 _ г.
☐ невыполнения Заказчиком корректирующих действий в установленный срок

_____ _____ _____
должность подпись инициалы, фамилия

(место печати)

Дата_____

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 22

Лист комплектации материалов сертификации

Заказчик _____

наименование организации

	Документ	Отметка о наличии	Отметка об отсутствии	Количество листов	Примечание
1	Устав				
2	Свидетельство о государственной регистрации				
3	Сведения о персонале				
4	Реквизиты организации				
5	Лицензия				
6	Заявка				
7	Лист оценки				
8	Извещение о результатах рассмотрения Заявки на сертификацию СМ и согласования группы по аудиту				
9	Расчет продолжительности аудита				
10	Программа 3х годичного цикла				
11	Анкета оценки членов группы				
12	Заключение по 1 этапу аудита				
13	План аудита				
14	Протокол вступительного совещания				
15	Опросные листы				
16	Протокол о несоответствии/уведомлении				
17	Протокол заключительного совещания				
18	Акт по результатам аудита СМ				
19	Отчет-анализ результативности проведенных действий, выявленным несоответствиям				
20	Отчет по аудиту СМ				
21	Решение				
22	Копия сертификата				

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Приложение 23

Отчет по мониторингу записей по сертификации СМ ОПС СМ ТОО «Казпром Серт» за _____ 20____ г.
(указать месяц)

Вид записи	Ответственный	Правильность оформления	Полнота заполнения	Комментарии
1	2	3	4	5

Приложение 24

Лист согласования команды по аудиту

1 Общая информация

Наименование организации-заказчика	
Адрес организации-заказчика	
Критерии аудита	
Область сертификации	
Код деятельности (ОКЭД)	
Даты аудита	

2 Состав команды аудита

Роль в команде аудита	Фамилия, инициалы	Код ОКЭД

Руководитель команды аудита: «____»_____20__г._____ _____
подпись фамилия, инициалы

Отношение заказчика к составу команды аудита

Роль в команде аудита	Фамилия, инициалы	Одобрение/неодобрение

Комментарии*:_____
_____

Представитель Заказчика:
«___»_____20__г. _____ _____ _____
должность подпись фамилия, инициалы

*комментарии приводятся в случае неодобрения

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»

Лист ознакомления

Фамилия, инициалы	Должность	Дата	Подпись	Отметка об ознакомлении с изменениями к документу							
				1		2		3		4	
				дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Лисовский А.П.	Привлекаемый э/а ОПС СМ	08.09.21		05.08.22		10.11.23		05.01.24			
Мулдагалиева М.С.	Специалист ОПС СМ	08.09.21		05.08.22		10.11.23		05.01.24			
Серикбаева А.Т.	Специалист ОПС СМ	08.09.21		05.08.22				05.01.24			
Серикбаева А.С	Главный специалист ОПСМ	11.01.22		05.08.22		10.11.23		05.01.24			

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Казпром Серт»