

# **Порядок проведения работ по сертификации систем менеджмента**

## **1 Общие положения**

1.1 Сертификация систем менеджмента (далее – СМ) осуществляется на основе принципов, установленных ВР РД 01.001:

- доступности заинтересованных лиц информации о порядке и правилах проведения добровольной сертификации;
- недопустимости принуждения к осуществлению добровольной сертификации;
- защиты имущественных интересов заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при проведении добровольной сертификации;
- недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификации;
- проведения добровольной сертификации по требованиям нормативных документов, определяющим соответствие объекта сертификации;
- применения добровольного подтверждения соответствия равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, которые являются изготовителями, исполнителями, поставщиками, потребителями.

1.2 Орган по сертификации (далее – ОС) СМ, аккредитованные и зарегистрированные в Военном Регистре в соответствии с ВР РД 03.004, удовлетворяющие требованиям ВР РД 02.001.

1.3 Сертификация СМ заявителей проводится на соответствие требованиям стандартов на СМ, регламентированных ВР РД 01.001, в том числе: ГОСТ ISO 9001, ГОСТ РВ 15.002, ГОСТ РВ 0015-002, ГОСТ Р ЕН 9100, AS/EN 9100, ГОСТ Р 54336, ГОСТ Р 54338, ГОСТ Р ИСО/ТУ 16949, СРПП ВТ, стандартов организаций (предприятий), условий контрактов (договоров), документов Военного Регистра.

1.3 Сертификация СМ осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, ВР РД 03.001, ВР РД 03.003 и настоящего документа с учетом требований к оценке СМ отдельных отраслей промышленности, установленных соответствующими нормативными документами (например, ГОСТ Р ЕН 9101, ГОСТ Р 51814.7).

1.5 Сертификация СМ осуществляется по инициативе заявителя на условиях заключения юридически значимого договора между заявителем и ОС СМ.

1.6 Сертификация СМ проводится применительно к конкретным видам продукции и деятельности заявителя.

1.5 Любая организация имеет право:

- подать заявку на сертификацию СМ;
- до подачи заявки на сертификацию СМ и на каждом этапе сертификации обращаться за консультациями в ОС СМ или Центральный орган (далее – ЦО) по вопросам, касающимся порядка проведения сертификации и форм оплаты работ;
- получить сертификат соответствия Военного Регистра и право на применение Знака соответствия Военного Регистра (при положительных результатах сертификации), подать апелляцию в Апелляционный совет Военного Регистра на действия ОС СМ.

1.6 Апелляционная комиссия ОС СМ рассматривает апелляции и жалобы заявителей и принимает по ним решение в соответствии с настоящей процедурой п. 3.

1.7 Вся поступающая и отправляемая корреспонденция, связанная с сертификацией СМ организаций, регистрируется в соответствии с ОС СМ РМ (п. 5.3).

1.8 Порядок привлечения экспертов и технических специалистов осуществляется в соответствии с настоящей процедурой.

1.9 Ответственность за ведение настоящего документа несет заместитель руководителя ОС СМ.

## **2 Сертификация СМ**

### **2.1 Этапы работ**

Процесс аудита и сертификации, проводимых ОС СМ, в общем случае состоит из следующих этапов:

- предварительный этап;
- первичная сертификация;
- инспекционный контроль;
- ресертификация.

Кроме того, ОС СМ может потребовать проведение специальных аудитов, к которым относятся аудиты расширения области сертификации, внеплановые аудиты сертификационного заказчика для расследования жалоб, для проверки изменений, для контроля вследствие приостановления действия сертификата.

### **2.2 Предварительный этап**

#### **2.2.1 Организация работ**

2.2.1.1 Заявитель, при принятии решения о необходимости проведения сертификации СМ, должен:

- ознакомиться с порядком проведения сертификации СМ в Военном Регистре (в ОС СМ или ЦО);
- определить область сертификации СМ, нормативную документацию и установленные требования, на соответствие которым он планирует провести сертификацию СМ;
- оформить и направить в ОС СМ и/или ЦО заявку на проведение сертификации СМ, сведения об организации и отчет о внутреннем аудите.

Заявка, поступившая только в ОС СМ, копии направляется ОС СМ в ЦО.

Заявитель имеет право выбора ОС СМ – исполнителя работ.

Заявитель имеет право запросить у ОС СМ дополнительную информацию о порядке и правилах проведения сертификации, сроках и затратах на ее проведение.

2.2.1.2 ОС СМ после получения заявки, сведений об организации и отчета о внутреннем аудите проверяет комплектность, правильность и полноту оформления документации, представленной заявителем, чтобы установить:

- планируемую область сертификации;
- основные характеристики организации (заявителя), включая ее наименование, фактический и юридический адрес(а), контакты ответственных лиц;
- сведения общего характера, относящиеся к заявленной области сертификации и касающиеся организации (заявителя), ее деятельности, человеческих и технических ресурсов, функций и отношений в рамках корпорации, при наличии таковой;
- сведения обо всех процессах, влияющих на соответствие требованиям, которые переданы заявителем для выполнения сторонним организациям;
- стандарты или другие требования, по которым организация (заявитель), намерена сертифицировать;
- информацию относительно полученных консультаций по системе менеджмента.

В случае недостаточности информации и/или замечаний к оформлению заявки, ОС СМ проводит с заявителем переговоры с целью получения необходимой информации и/или устранения замечаний к оформлению.

2.2.1.3 Заявка на сертификацию СМ регистрируется в Реестре заявок Военного Регистра в соответствии с требованиями ВР РД 01.005. При соответствии заявки установленным требованиям Служба Реестра ЦО регистрирует заявку и сообщает ОС СМ регистрационный номер заявки.

2.2.1.4 По заявке, поступившей только в ЦО, ЦО рекомендует (предлагает) заявителю на выбор любой ОС СМ в соответствии с его областью аккредитации.

## **2.2.2 Анализ заявки на сертификацию**

2.2.2.1 После получения регистрационного номера заявки из ЦО ОС СМ проводит анализ заявки и дополнительной информации, чтобы удостовериться в следующих фактах:

- информация об организации (заявителе), и ее СМ является достаточной для проведения аудита;
- требования к сертификации были четко определены, документированы и предоставлены организации (заявителю);
- любые известные разногласия в понимании требований между органом по сертификации и организацией (заявителем), были устранены;
- орган по сертификации обладает компетентностью и возможностями для осуществления деятельности по сертификации;
- были приняты во внимание желаемая область сертификации, место(а) осуществления деятельности организации (заявителя), период времени, необходимый для проведения аудита, и любые другие аспекты, влияющие на деятельность по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы нарушения беспристрастности, и т.д.).

По результатам анализа заявки, ОС СМ должен сделать записи об обосновании принятия решения о проведении аудита по всем перечисленным выше вопросам, и поддерживать их в рабочем состоянии в соответствии с принятыми процедурами ОС СМ.

Записи должны включать в том числе:

- идентификацию рисков для беспристрастности и мероприятия по их устранению или минимизации до приемлемого уровня;
- определение области и критериев аудита;
- определение продолжительности аудита (трудоемкости) в соответствии с документированной процедурой ОС СМ;
- обоснование плана проведения выборки для заявителя, осуществляющего аналогичную деятельность, охватываемую СМ, на производственных площадках, находящихся в различных местах.

2.2.2.2 Для получения дополнительной информации ОС СМ может запросить документы, к которым относятся:

- политика организации в области качества (для сертификации СМК); экологическая политика организации (для сертификации СЭМ);
- руководство по качеству (для сертификации СМК), руководство по СЭМ (для сертификации СЭМ). Могут предоставляться на электронном носителе;
- организационная структура организации (заявителя), определяющая взаимосвязи служб и подразделений, на которые распространяется СМ, подлежащая сертификации;

- функциональная схема руководства и управления качеством оборонной продукции (для сертификации СМК);
- функциональная схема руководства и управления СЭМ;
- перечень документов СМ;
- сведения обо всех процессах, переданных организацией (заявителем), сторонним организациям, которые могут влиять на соответствие требованиям (процессы аутсорсинга) (для сертификации СМК);
- нормативные документы (стандарты организаций, условия договоров), на соответствие которым должна быть проведена сертификация СМ (в случае, если сертификация проводится не на соответствие ГОСТ ISO 9001, ГОСТ РВ 15.002, ГОСТ РВ 0015-002, ГОСТ Р ИСО 14001 или иному национальному (межгосударственному), стандарту, принятому в Военном Регистре (п.1.3 настоящего документа);
- справка о качестве выпускаемой продукции (за 1-3 года, предшествующих сертификации) по принятым в организации показателям, в т.ч. с учетом приемочного контроля, рекламаций и жалоб потребителей, общие сведения о качестве продукции (или Справка о системе производственного контроля подписанная руководителем организации) (для сертификации СМК);
- перечень специальных процессов и особого ответственных технологических процессов, подлежащих валидации (для сертификации СМК).

ОС СМ вправе запросить любую дополнительную информацию для исключения неопределенности при анализе заявки.

2.2.2.2 В случае обоснованного отказа от принятия заявки ОС СМ документирует причины отклонения и разъясняет их заказчику (заявителю), информирует об этом ЦО, оформляет и направляет Извещение о результатах рассмотрения заявки с обоснованием отказа в ее проведении.

В Извещении должны быть приведены основания, не позволяющие провести сертификацию, и/или рекомендации по изменению (доработке) заявочных документов или проведению мероприятий, которые сделают возможным проведение сертификации СМ.

ОС СМ вправе отказать в проведении сертификации СМ, если:

- риски нарушения беспристрастности превышают допустимые значения;
- заявитель не согласен с процедурами и правилами аудита и сертификации СМ;
- заявляемая область сертификации отсутствует в области аккредитации ОС СМ.

2.2.2.4 В случае положительного результата рассмотрения заявки о проведении сертификации ОС СМ:

- направляет организации (заявителю) Извещение о приеме заявки;

- разрабатывает Программу аудита, включающую проведение двухэтапного первичного аудита, инспекционных контролей в течение первого и второго года цикла сертификации, и ресертификационного аудита в течении третьего года, до истечения срока действия сертификата по форме;

- направляет проект договора о проведении сертификации между ОС СМ и заявителям.

Срок рассмотрения и принятия решения по заявке и заявительным документам – не более 30 дней с момента ее регистрации в ОС СМ.

ОС СМ может учесть уже проведенный у заявителя сертификационный или иной аудит, если он собрал и проверил достаточную информацию для обоснования изменений в Программе аудита. Изменения в Программе аудита и их обоснования должны быть зарегистрированы.

2.2.2.5 После согласования с организацией (заявителем) всех спорных вопросов по подготовке аудита и получения подписанного договора ОС СМ формирует состав экспертной группы, в соответствии с установленным в ОС СМ процессом отбора и назначения экспертной группы, в соответствии с установленным в ОС СМ процессом отбора и назначения экспертной группы, включая ее руководителя (главного эксперта). При формировании состава экспертной группы должна быть принята во внимание компетентность, необходимая для достижения целей аудита. Если аудит проводит один эксперт, он должен обладать компетентностью, достаточной для выполнения обязанностей руководителя экспертной группы применительно к данному аудиту.

При определении состава и размеров экспертной группы должны быть приняты во внимание:

- цели, область, критерии и расчетные сроки проведения аудита;

Является ли аудит комбинированным или совместным;

Общая компетентность членов экспертной группы, необходимая для достижения целей аудита;

- сертификационные требования (включая применимые законодательные, нормативные или контрактные требования);

- язык и культура;

- участвовали ли ранее члены экспертной группы в проверках СМ заказчика.

Эксперты должны быть аттестованы в соответствии с ВР РД 02.006, внесены в Реестр Военного Регистра в соответствии с ВР РД 01.005 и привлекаться для выполнения только той деятельности по сертификации, в которой они продемонстрировали свою компетентность.

2.2.2.6 В состав экспертной группы, в случае необходимости, включаются технические специалисты (эксперты) и переводчики, которые действуют соответственно указаниям

эксперта. При использовании услуг переводчиков, их следует выбирать таким образом, чтобы они не оказывали ненадлежащего влияния на проведение аудита.

Критерии отбора технических специалистов (экспертов) устанавливаются индивидуально в каждом конкретном случае и зависят от потребностей экспертной группы и области аудита.

В аудиторскую группу в качестве участников могут быть включены эксперты-стажеры при условии, что один из экспертов будет назначен оценщиком их деятельности (руководителем экспертной группы). Оценщик должен быть достаточно компетентным для того, чтобы принять на себя обязанности и нести окончательную ответственность для того, чтобы принять на себя обязанности и нести окончательную ответственность за деятельность и выводы экспертов-стажеров.

Технические специалисты (эксперты) должны быть, внесены в Реестр Военного Регистра в соответствии с ВР РД 01.005 и привлекаться для выполнения только той деятельности по сертификации, в которой они продемонстрировали свою компетентность. ОС СМ оформляет регистрационные карточки технических экспертов по форме, направляет в ООцК для регистрации и подтверждения компетентности. Копии регистрационных карточек хранятся в ОС СМ (дело технических экспертов).

При отсутствии экспертов Военного Регистра по отдельным группам и классам классификаторов, по согласованию с ЦО, в состав экспертных групп могут включаться эксперты, аттестованные в других системах сертификации, с которыми Военный Регистр заключил соответствующее соглашение (договоры), внесенные в Реестр Военного Регистра.

Главным экспертом назначается эксперт Военного Регистра, предпочтительно высшей квалификационной категории.

Технические специалисты (эксперты) и эксперты-стажеры при рассмотрении свидетельств и формирования выводов (наблюдений) аудита имеют право совещательного голоса.

Не допускается включение в состав экспертной группы экспертов, проводивших внутренние аудиты или оказавших консалтинговые услуги заявителю в течение двух лет после завершения внутренних аудитов или консалтинговых услуг.

2.2.2.7 ОС СМ должен обеспечить совокупную компетентность членов экспертной группы, в полном объеме по техническим областям (по кодам продукции, видам деятельности) соответствующую заявляемой области сертификации СМК организации (при отсутствии у экспертов необходимой области компетентности, эту функцию могут выполнять технические эксперты, но не более 30 % заявляемой области сертификации).

При формировании экспертной группы ОС СМ должен провести анализ рисков нарушения беспристрастности и сделать соответствующие записи соответствии с установленными правилами.

### **2.3 Первичный сертификационный аудит**

ОС СМ должен проводить работы по сертификации в соответствии с правилами, включающими:

- описание процесса сертификационного аудита и сертификации и требований к объектам подтверждения соответствия;
- правила рассмотрения заявок на сертификацию, в том числе требования к документированию результатов анализа;
- правила подготовки планов аудита по заявке на сертификацию;
- правила отбора экспертов, привлекаемых ОС СМ к работам по сертификации;
- процесс проведения аудита СМ на местах, включающий предварительное совещание в начале аудита и заключительное совещание при завершении аудита;
- правила предоставления отчетов заявителям о проведенных работах по оценке соответствия и о результатах работ по сертификации;
- правила принятия решения по результатам работ по сертификации.

Первичный сертификационный аудит системы менеджмента должен проводиться в два этапа: этап 1 и этап 2 в соответствии с п. 9.2.3 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.

#### **2.3.1 Проведение первого этапа сертификационного аудита (1 этап)**

2.3.1.1 После подписания заявителем договора и оплаты работ<sup>1</sup> по сертификации ОС СМ в соответствии с установленными процедурами назначает компетентную экспертную группу и главного эксперта для проведения первого этапа сертификационного аудита.

*Примечание 1: Оплата работ по проведению сертификации, согласно договору, может осуществляться поэтапно (п.6.1 П.2). При этом предусматривается 100% предоплата каждого этапа или договора в целом.*

Все члены экспертной группы составляют и представляют в ОС СМ обязательства по отношению к организации (заявителю) и ОС СМ по форме, приведенной в, а также сведения, подтверждающие компетентность и независимость, по форме.

Главный эксперт:

- определяет перечень документов и сведений, подлежащих экспертизе;
- руководит (при необходимости) подготовкой рабочих документов (например, вопросников для проверки подразделений организации (заявителя) и т.п.);
- распределяет (при необходимости) обязанности между экспертами;



- разрабатывает план первого этапа аудита, если часть аудита проводится на территории заказчика (заявителя) в соответствии с п. 2.3.1.4 настоящего документа;
- руководит организацией и проведением работ по аудиту СМ;
- контролирует своевременность, качество и полноту подготовки документов по результатам проведенных работ по первому этапу сертификационного аудита;
- оформляет отчетные документы по аудиту.

*\* - в перечне документов и сведений, подлежащих экспертизе при сертификации СЭМ отражается специфика сертификации СЭМ в части важнейших аспектов процессов организации и операций, а так же обязательств организации, вытекающих из законодательства.*

2.3.1.2 Этап 1 аудита должен проводиться с целью:

- проверки документации СМ заказчика (заявителя);
- оценки местоположения заказчика (заявителя) и специфических условий размещения производственных площадок, а также с целью обсуждения с персоналом заказчика (заявителя) готовности ко второму этапу аудита;
  - анализа состояния заказчика (заявителя) и понимания им требований стандарта, в частности, тех, которые относятся к идентификации ключевых видов деятельности, процессов, целей, а также к функционированию СМ;
  - сбора необходимой информации относительно области применения СМ, процессов и местоположения заказчика (заявителя), а также соответствующих нормативных и законодательных требований и соответствия им в области качества (при сертификации СМК), в области экологического менеджмента (при сертификации СЭМ), правовых аспектов деятельности заказчика (заявителя), связанных рисков и т.д.;
  - анализа распределения ресурсов для проведения второго этапа сертификационного аудита и согласования с заказчиком (заявителем) деталей второго этапа сертификационного аудита (этап 2);
  - обеспечения правильной расстановки акцентов при планировании второго этапа сертификационного аудита на основе достижения четкого понимания СМ заказчика (заявителя) и функционирования производственных площадок;
  - оценки того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализ со стороны руководства, и того, что уровень внедрения СМ является достаточным для признания готовности заказчика (заявителя) к проведению второго этапа аудита.

2.3.1.3 Для достижения указанных выше целей часть аудита на первом этапе сертификационного аудита (при необходимости) должна проводиться на территории заказчика (заявителя).

Главный эксперт должен обосновать свое решение не проводить часть аудита 1-ого этапа на территории заявителя.

2.3.1.4 Главный эксперт разрабатывает план первого этапа аудита сертификационного аудита в соответствии с требованиями, установленными в ОС СМ.

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

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

2.3.1.5 ОС СМ своевременно называет заказчику (заявителю) фамилии и, по запросу, предоставляет информацию о каждом члене экспертной группы, чтобы заказчик (заявитель) мог выразить свое несогласие с назначением кого-либо эксперта или технического специалиста (эксперта), а ОС СМ имел возможность реформировать группу при наличии для этого объективных причин.

2.3.1.6 ОС СМ сообщает заявителю задачи, поставленные перед экспертной группой, при этом экспертная группа должна:

- оценить и проверить структуру, политику, процессы, процедуры, записи и другие документы заказчика (заявителя), относящиеся к СМ;
- определить, удовлетворяет ли перечисленное выше, всем требованиям в отношении предполагаемой области сертификации;
- удостовериться, что процессы и процедуры были разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии с целью обеспечения доверия к СМ заказчика (заявителя);
- сообщить заказчику (заявителю) для принятия им соответствующих мер о любых противоречиях между политикой, целями и задачами заказчика (заявителя) (в соответствии с ожиданиями в соответствующем стандарте на СМ или другом нормативном документе) и результатами.

2.3.1.7 По результатам первого этапа аудита главный эксперт готовит и представляет в ОС СМ отчет по анализу документации СМ и посещения организации (заявителя).

В отчете должны быть отражены все вопросы п.2.3.1.2 настоящего документа, а также наблюдения, указывающие на проблемные области, которые могут быть классифицированы как несоответствия в ходе второго этапа аудита сертификационного аудита.

Отчет главного эксперта, анализируются сначала руководителем службы сертификации, а затем заместителем руководителя ОС СМ, с целью проверки правильности указанных в листках пунктов НД, точности формулировок выявленных несоответствий, а также соответствия отчета в целом требованиям НД.

Отчет по результатам первого этапа сертификационного аудита после принятия и утверждения ОС СМ направляются заявителю.

2.3.1.8 Если в ходе проведения анализа и оценки первого этапа сертификационного аудита СМ заявителя выявляются несоответствия, то ОС СМ направляет организации (заявителю) уведомление о том, что дальнейшие работы по сертификации начнутся после их доказательного устранения.

ОС СМ и заявитель определяют сроки устранения выявленных несоответствий. Заявитель выполняет мероприятия по устранению несоответствий и проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа сертификационного аудита, и направляет в ОС СМ отчет об их устранении.

При устранении промежутка времени между проведением этапа 1 и этапа 2 должны быть рассмотрены потребности заказчика (заявителя), связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа сертификационного аудита. ОС СМ также может потребоваться время на корректировку мероприятий по подготовке ко второму этапу сертификационного аудита.

Промежуток времени между проведением этапа 1 и этапа 2 не должен быть менее 1 месяца (промежуток времени может быть снижен до 15 дней для предприятий численностью до 50 человек и/или для предприятий, у которых на первом аудите не выявлено несоответствий и проблемных областей) и больше 6 месяцев.

2.3.1.9 Главный эксперт проводит экспертизу отчета об устранении несоответствий, выявленных на первом этапе аудита СМ организации (заявителя), и оформляет заявление о возможности перехода ко второму этапу сертификационного аудита. Если главный эксперт не оценивает мероприятия по устранению несоответствий и проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа аудита, как достаточные для перехода ко второму этапу сертификационного аудита, ОС СМ уведомляет заявителя о необходимости повторного проведения мероприятий по устранению несоответствий и проблемных областей, признанных неустраненными главным экспертом. Срок повторного устранения – 1 месяц.

## **2.3.2 Проведение второго этапа сертификационного аудита (2этап)**

2.3.2.1 После оплаты заявителем второго этапа работ по ОС СМ принимает решение о проведении аудита СМ непосредственно в организации.

Целями проведениями второго этапа сертификационного аудита является:

- установление соответствия СМ организации (заявителя) или отдельных ее частей критериям аудита;
- оценка способности СМ обеспечивать выполнение организацией (заявителем) установленных законодательных, нормативных и контрактных требований;
- оценку результативности СМ для обеспечения постоянного достижения поставленных целей организацией (заявителем) установленных законодательных, нормативных и контрактных требований;
- выявление возможностей улучшения СМ (при необходимости).

Второй этап сертификационного аудита включает в себя следующее:

- сбор информации и свидетельств соответствия всем требованиям применяемого стандарта на систему менеджмента;
- мониторинг, измерение, регистрацию и анализ функционирования по ключевым показателям процессов, выполнение целей и задач (согласующихся с ожиданиями применяемого стандарта на СМ);
- оценку СМ и деятельности заказчика (заявителя) по выполнению действующего законодательства;
- оценку результативности управления заказчиком (заявителем) своими процессами и СМ в целом;
- изучение записей по результатам проведения внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- оценку приверженности и ответственности руководства за политику заказчика (заявителя);
- оценку взаимосвязи между нормативными требованиями, политикой, целями функционирования и задачами (согласующимися с ожиданием применяемого стандарта на СМ), всеми применимыми требованиями законодательства, ответственностью, компетентностью персонала, операциями, процедурами, показателями результативности функционирования и выводами внутренних аудитов и заключениями по ним.

2.3.2.2 ОС СМ уточняет состав экспертной группы и кандидатуру главного эксперта исходя из результатов анализа заявки, установленной продолжительности аудита и результатов первого этапа аудита.

При изменении состава экспертной группы ОС СМ проводит анализ рисков нарушения беспристрастности и делает соответствующие записи в соответствии с установленными правилами.

Состав экспертной группы и ее задачи сообщаются заказчику (заявителю) (п.2.3.1.5).

Если в аудите предполагается участие наблюдателей, то их присутствие и обоснованность участия согласовываются ОС СМ и заказчиком (заявителем) до проведения аудита.

2.3.2.3 Главный эксперт составляет и оформляет план второго этапа сертификационного аудита в соответствии с требованиями, установленными в ОС СМ, который согласовывается с организацией (заявителем), утверждается руководителем ОС СМ (или его заместителя - ПРК) и доводится до сведения руководства организации (заявителя) не позднее, чем за неделю до назначенной даты аудита.

Заявитель должен обеспечить, чтобы у каждого эксперта был сопровождающий на все время проведения аудита.

Если заявитель имеет филиалы с различным местонахождением, в которых осуществляется аналогичный вид деятельности, в плане предусматривается аудит головной организации и выбранных филиалов. В этом случае План аудита может содержаться в нескольких документах.

План аудита должен содержать:

- цели аудита;
- область аудита, включая идентификацию структурных подразделений и процессов, подлежащих аудиту, даты и места проведения аудита, включая посещения временных объектов в случае необходимости;
- место и время проведения совещаний экспертной группы;
- критерии аудита и ссылочные документы;
- функции и обязанности экспертной группы и сопровождающих лиц;
- распределение соответствующих ресурсов;
- сроки и порядок оформления результатов аудита.

При необходимости в план аудита дополнительно включают:

- определение наблюдателей, участвующих, в аудите;
- рабочий язык и язык акта по результатам аудита;
- материально-техническое обеспечение (средства передвижения, оборудование и др.);
- вопросы обеспечения конфиденциальности;
- действия по результатам аудита.

При распределении обязанностей между экспертами конкретных подразделений, видов деятельности, процессов и процедур СМ проверяемой организации (заявителя) главный эксперт должен учитывать необходимость соответствия компетентности экспертов и технических специалистов (экспертов) проверяемым видам деятельности организации (заявителя).

2.3.2.4 После согласования плана аудита заявителем все члены экспертной группы (не участвовавшие в проведении этапа 1) составляют и представляют в ОС СМ, обязательства по отношению к организации (заявителю) и ОС СМ, а также сведения, подтверждающие компетентность и независимость.

2.3.2.5 Согласно утвержденному плану аудита каждый член экспертной группы использует и готовит необходимые рабочие документы, в том числе отчет-листки по выявленным несоответствиям.

Рабочие документы являются вспомогательными и не ограничивают членов экспертной группы в проведении дополнительных проверок, необходимость которых может появиться на основании информации, полученной в ходе аудита.

В число рабочих документов, помимо отчет-листок, входят перечни контрольных вопросов для анализа и оценки объектов аудита, учитывающие отраслевую или другую специфику проверяемой организации (заявителя) в соответствии с ГОСТ Р 51814.7, ГОСТ Р ЕН 9101.

2.3.2.6 До прибытия экспертов организация (заявитель) принимает меры по созданию условий, необходимых для обеспечения работы экспертной группы.

2.3.2.7 Второй этап сертификационного аудита включает официальное предварительное совещание с участием руководства проверяемой организации (заявителя) и сотрудников, отвечающих за проверяемые подразделения или процессы, которые проводит главный эксперт. Участники предварительного совещания подлежат регистрации. Состав участников предварительного совещания определяет руководство проверяемой организации (заявителя). Степень детализации предварительного совещания зависит от осведомленности заказчика о процессе аудита.

Предварительное совещание включает:

- представление участников, в том числе их роль в аудите;
- подтверждение области сертификации;
- подтверждение плана аудита (включая вид и область аудита, его цели и критерии), любых изменений и других соответствующих договоренностей с заказчиком, таких как дата и время проведения заключительного совещания, а также промежуточных совещаний между экспертной группой и руководством заказчика;

- подтверждение официальных каналов обмена информацией между экспертной группой и заказчиком;
- подтверждение наличия ресурсов и средств, необходимых экспертной группе;
- подтверждение конфиденциальности;
- подтверждение мер техники безопасности, порядка действия в чрезвычайных ситуациях и процедур обеспечения безопасности для экспертной группы;
- подтверждение наличия, функций и личностей любых сопровождающих и наблюдателей;
- порядок представления отчета, включая классификацию выводов аудита;
- информацию об условиях, при которых аудит может быть досрочно прекращен;
- подтверждение того, что руководитель и члены экспертной группы, представляющие ОС СМ, несут ответственность за аудит и осуществляют контроль выполнения плана аудита, в том числе деятельность по аудиту и аудиторские заключения;
- подтверждение статуса выводов предыдущих анализов или аудитов, если применимо;
- методы и процедуры, используемые для проведения аудита на основе выборочных исследований (информирование проверяемой организации (заявителя) о том, что свидетельства аудита будут основаны на выборках доступных данных, и в аудите будет присутствовать элемент неопределенности);
- подтверждение языка, используемого при проведении аудита;
- подтверждение того, что заказчик будет информироваться о ходе аудита и любых проблемах, требующих решения;
- возможность задать вопросы, предоставляемая заказчику.

Любые возражения проверяемой организации (заявителя) должны быть разрешены до начала аудита главным экспертом и представителем проверяемой организации, имеющим соответствующие полномочия.

В ходе аудита главный эксперт, вправе вносить изменения в план аудита, которые должны быть согласованы проверяемой организацией (заявителем).

2.3.2.8 В ходе аудита организации (заявителя) используются следующие источники информации:

- а) результаты опроса работников;
- б) документы [политика, цели, планы, процедуры, стандарты, документированные процедуры организации, технические условия, конструкторская, технологическая и иная документация, положения, инструкции, лицензии и разрешительные документы, спецификации, чертежи, договора, (контракты) и т.д.];

в) записи (протоколы, акты) проверок и испытаний, протоколы совещаний, отчеты (акты) о внутренних аудитах, записи по мониторингу процессов и результаты измерений (для СМК);

г) результаты анализа и оценки результативности процессов и СМ;

д) изучение и оценка выполнения проводимых мероприятий по обеспечению качества продукции;

е) результаты анализа показателей качества продукции и динамики их изменения;

ж) отчеты по оценке удовлетворенности потребителей, источниками которых могут быть, например, обратная связь от потребителей, другая соответствующая информация, получаемая извне, оценка поставщиков;

з) компьютеризованные базы данных и веб-сайты;

и) отчеты (акты) о контрольно-надзорных мероприятиях, выполненных федеральными и местными органами исполнительной власти, и другие документы, предусмотренные планом аудита;

к) записи (протоколы, акты) проверок и испытаний, протоколы совещаний, отчеты (акты) о проверках, записи по мониторингу воздействий на окружающую среду процессов и результаты измерений, значимые экологические аспекты, экологические цели и их измеримые показатели (для СЭМ);

л) наблюдения за производственной деятельностью, окружающей производственной средой и условиями работы (для СМК);

м) наблюдение за производственной и природоохранной деятельностью, производственной средой и условиями работы (для СЭМ).

2.3.2.9 В ходе аудита информация, касающаяся целей, области и критериев аудита (включая информацию, относящуюся к взаимосвязи между функциями, деятельностью и процессами), собирается на основе соответствующих выборочных методов и проверяется, чтобы стать свидетельством аудита.

Соответствие качества продукции предъявляемым требованиям оценивают на основе п.4.3.3 ГОСТ РВ 0015-003:

- результатов анализа данных, касающихся выполнения предъявляемых требований к продукции (5.6.2, 5.6.3, 7.2.3, 8.2.1, 8.4.1 ГОСТ РВ 15.002, ГОСТ РВ 0015-002);

- данных контроля качества и испытаний на соответствующих этапах разработки серийного производства продукции (8.2.4 ГОСТ РВ 15.002, ГОСТ РВ 0015-002).

Аудит СМК не предусматривает специально запланированных испытаний или контроля показателей качества продукции. Если при проверке СМК организации (заявителя) возникают сомнения в качестве продукции или в достоверности проводимых испытаний и контроля



качества продукции, члены экспертной группы могут участвовать в испытаниях и контроле качества продукции, проводимых проверяемой организацией (заявителем).

2.3.2.10 Наблюдения аудита, обобщающие соответствия и детализирующие несоответствия, а также подкрепляющиеся их свидетельства аудита, документально оформляются и представляются в виде отчета заинтересованным лицам, чтобы дать возможность принять информационно обоснованное решение о сертификации или о подтверждении сертификации.

Возможности (области) для улучшения идентифицируются и регистрируются, если это не противоречит требованиям и схеме сертификации. Наблюдения аудита, какими бы они ни были, которые были квалифицированы как несоответствия требованиям, не могут быть зарегистрированы как возможности для улучшения.

Наблюдение аудита о несоответствии должно быть зарегистрировано, ссылаясь на критерии аудита, включая четкую формулировку несоответствия и детальное описание свидетельств, на котором основано несоответствие. Описание несоответствия представляет собой понятную подробную запись и включает все необходимые ссылки для того, чтобы организация (заявитель) могла установить причину и разработать правильное корректирующее действие.

Указывается ссылка на объективное доказательство (документально подтвержденное или не подтвержденное документально) несоответствия (например, в документах, чертежах, протоколах испытаний, отсутствие доказательств компетенции). В описании несоответствия, указываются также:

- ссылка на требования, которые не были удовлетворены;
- описание несоответствия;
- объективное доказательство, на котором основано несоответствие;
- в отсутствующих случаях, ссылка на документ, в котором было выявлено отклонение (например, технические условия, правило, инструкция, чертеж).

Несоответствия обсуждаются с участием заявителя для обеспечения точности их определения и правильного понимания. Эксперт должен устранить разногласия во мнениях по свидетельствам аудита и/или выводам аудита.

Выявление несоответствия (с указанием места, даты аудита, идентификацией несоответствий требованиям конкретных документов, на соответствие которым проводится аудит, включая документы СМ заявителя) регистрируются в рабочих документах.

Классификацию выявленных несоответствий на критические и некритические, а также определение возможных областей для улучшения осуществляет, по представлению экспертов, главный эксперт (руководитель экспертной группы).

Результаты классификации оформляются в виде свободной таблицы.

По каждому несоответствию оформляются «Отчет-листки по выявленным несоответствиям». Копии отчет-листок передаются руководству организации (заявителя) в составе отчета о результатах аудита СМ, подлинники хранятся в деле ОС СМ.

Области для улучшения описываются в тексте отчета по результатам аудита.

2.3.2.11 В случае необходимости (недостаточность свидетельств подтверждения соответствия), ОС СМ может запрашивать дополнительную информацию о выявлении требований потребителей, соблюдении обязательных требований и законодательно-правовых требований организацией (заявителем) у государственных заказчиков, основных потребителей продукции и услуг, федеральных и местных органов исполнительной власти, осуществляющие надзор по тому или иному виду деятельности организации (заявителя), и других достоверных источников.

2.3.2.12 Ежедневно в конце рабочего дня главный эксперт проводит рабочие совещания членов экспертной группы.

Экспертная группа совместно с ответственными представителями организации (заявителя) на промежуточных совещаниях проводит анализ и обсуждение полученных материалов (свидетельства аудита).

Если организация (заявитель) устранит несоответствия в процессе аудита, о чем представит свидетельства экспертной группе, эксперт, выявивший несоответствие, оценивает результативность его устранения, и, в случае признания результативности, главный эксперт подтверждает это своей подписью в «Отчет-листке по выявленным несоответствиям», при этом свидетельства устранения выявленного несоответствия прикладываются к отчет-листку. Число несоответствий, устраненных в процессе аудита, фиксируется в акте и учитывается при решении о выдаче сертификата соответствия.

Если свидетельства аудита указывают на недостижимость целей аудита, главный эксперт определяет требуемые изменения, которые могут включать корректировку и переутверждение плана аудита, изменение целей или области аудита, или прекращение аудита, и докладывает проверяемой организации (заявителю) и в ОС СМ о причинах принятия соответствующих мер.

Все изменения и причины, повлекшие внесение изменений, отражаются в акте по результатам аудита.

2.3.2.13 До заключительного совещания экспертная группа должна:

а) проанализировать выводы по результатам аудита и другую информацию, собранную во время аудита, на соответствие целям аудита;

б) согласовать внутри экспертной группы результаты аудита с учетом выборочного характера процесса аудита;

в) подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита;

г) определить и обсудить, при необходимости, с ответственным представителем организации действия по результатам аудита;

д) подтвердить соответствие программы аудита или определить любые требуемые изменения (например, в отношении области аудита, продолжительности или сроков проведения аудита, периодичности инспекционного контроля, компетентности экспертной группы).

2.3.2.14 По результатам сертификационного аудита СМ организации (заявителя) составляется акт.

Акт печатается, как правило, в двух экземплярах, если не предусмотрено другое. Один экземпляр акта передается проверяемой организации (заявителю), другой – ОС СМ.

В акте о результатах аудита должен быть дан комментарий о зрелости СМ, отражена степень соответствия СМ критериям аудита, достижение целей аудита, действия по результатам аудита, подтверждение программы аудита или внесение требуемых изменений, рекомендации экспертной группы.

2.3.2.15 По окончании аудита главный эксперт проводит официальное заключительное совещание с руководством проверяемой организации (заявителя) и, при необходимости, с руководителями подразделений и служб организации (заявителя). Состав участников заключительного совещания определяет руководство проверяемой организации (заявителя). Состав участников заключительного совещания определяет руководство проверяемой организации (заявителя). Участники заключительного совещания подлежат регистрации.

Основная цель заключительного совещания – представить выводы по результатам аудита, включая выявленные несоответствия, и рекомендации по сертификации.

Кроме того, на заключительном совещании доводится информация о последующих действиях ОС СМ и правах организации (заявителя), в соответствии с правилами Военного Регистра.

Степень детализации зависит от знакомства заказчика с процессом аудита:

- доведение до сведения заказчика, что собранные свидетельства аудита основаны на выборочной информации, что тем самым привносит элемент неопределенности;
- методы составления и сроки представления отчета, включая правила классификации наблюдения аудита;
- процесс рассмотрения несоответствия ОС СМ, включая любые последствия, связанные со статусом сертификации заказчика;
- сроки представления заказчиком свидетельств выполнения коррекций и корректирующих действий для несоответствий, выявленных в ходе аудита;
- действия, осуществляемые ОС СМ после аудита;

- информация о процессах рассмотрения жалоб и апелляций.

Любые разногласия между экспертной группой и проверяемой организацией (заявителем) по выявленным несоответствиям и заключению по результатам аудита должны быть обсуждены экспертной группой с представителями организации (заявителя) и, по возможности, разрешены до начала заключительного совещания. Если нет единого мнения, то это должно быть отражено в акте о результатах проверки СМ заявителя и доведено до сведения ОС СМ.

2.3.2.16 Подготовка отчета о результатах аудита осуществляется главным экспертом (руководителем экспертной группы).

Отчет должен содержать выводы о результатах аудита и оценку соответствия СМ требованиям заявленного нормативного документа.

Руководитель экспертной группы отвечает за подготовку отчета по результатам аудита и несет ответственность за его содержание. Отчет по аудиту должен содержать точную, сжатую и четкую запись аудита, чтобы обеспечить возможность принятия взвешенного решения о сертификации, и должен содержать или ссылаться на следующее:

- идентификацию ОС СМ;
- наименование и адрес заказчика и представителя руководства заказчика;
- вид аудита (например, первичный сертификационный аудит, инспекционный контроль, ресертификация или специальный аудит, следует указать также, где примерно, является ли аудит совместным или комбинированным);
- критерии аудита (должны быть указаны нормативные документы, на основании которых проверяется СМ организации заявителя, могут быть указаны другие документы, используемые во время аудита);
- цели аудита (должны быть указаны цели аудита в зависимости от вида аудита);
- область аудита, в частности, идентификация организационных и функциональных подразделений или процессов, прошедших проверку, и сроки аудита (должны быть описаны степень и границы объема аудита, такие как физические местоположения, организационные единицы, виды деятельности и процессы, прошедшие аудит, все исключения, касающиеся областей, выявленное во время выполнения аудита, от плана аудита);
- идентификация руководителя экспертной группы, ее членов и любых сопровождающих лиц (сопровождающие лица, назначенные организацией, наблюдатели, переводчики);
- даты и места проведения аудита (на месте или дистанционно, должны быть указаны дата (даты), посещенные объекты и тип деятельности, прошедшей аудит на каждом объекте, должно быть проведено различие между постоянными и временными объектами);

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

- любые нерешенные вопросы, если таковые имеются.

Наблюдения, свидетельства и заключения аудита в соответствии с требованиями к виду аудита должны указывать:

- достигнуты ли цели аудита (п.2.3.2.1 настоящего документа);
- значимые изменения, если таковые имеются, которые повлияли на СМ организации (заявителя) со дня последнего аудита;

- результаты аудита, обобщающие соответствие и конкретизирующие несоответствия, и подтверждающие свидетельства аудита, которые позволяют принять взвешенное решение о сертификации или подтверждении сертификации;

- описание областей для улучшения (в случае необходимости);

- виды деятельности организации в рамках СМ на соответствие области сертификации;

- анализ, понимание и идентификацию необходимости и ожиданий заинтересованных сторон относительно применяемого нормативного документа;

- цели СМ для удовлетворения требований заинтересованных сторон и применяемых законодательно-правовых и обязательных требований;

- уровень поддержки, который СМ получает от старшего и высшего руководства;

- определение процессов, необходимых для достижения ожидаемых результатов и управление ими;

- наличие ресурсов, необходимых для поддержания процессов, и мониторинга этих процессов;

- мониторинг и контроль ключевых характеристик процессов;

- предупреждение несоответствий и процессы улучшения СМ;

- результативность внутреннего аудита и анализ СМ;

- мониторинг, измерение и постоянное улучшение результативности СМ.

В отчете по аудиту необходимо указать, когда доступ к соответствующим лицам, местам и информации не возможен или отказан.

В отчете по аудиту необходимо указать, эффективно ли контролирует организация (заявитель) использование сертификационных документов и знаков соответствия Военного Регистра.

2.3.2.17 Для оценки соответствия (несоответствия) СМ установленным требованиям в отчете по результатам аудита должны использоваться только фактические данные и учитываться:

- категории (критические, некритические) и количество выявленных несоответствий, их влияние на стабильность производства и качество выпускаемой продукции;
- выполнение обязательных требований к продукции, процессам ее создания, контроля и испытаний, контрактным требованиям;
- информация о качестве продукции и удовлетворенности потребителей продукции (заказчиков);
- результативность СМ заявителя.

2.3.2.18 Отчет о результатах аудита СМ выпускается главным экспертом в 2-х экземплярах и передается в ОС СМ для утверждения.

Отчет главного эксперта (2 экз.), включая отчеты-листки по выявленным несоответствиям, анализируются сначала руководителем службы сертификации, а затем заместителем руководителя ОС СМ с целью проверки, что

а) информация, предоставленная экспертной группой, в достаточной степени охватывает требования к сертификации и область сертификации;

б) он проанализировал, признал и проверил результативность корректировок и корректирующих действий в отношении всех несоответствий, которые представляют собой:

- 1) невыполнение одного или более требований стандарта на СМ;
- 2) наличие ситуации, которая ставит под существенное сомнение способность СМ заявителя достигнуть намеченных результатов;

в) он проанализировал и принял запланированные корректировки и корректирующие действия в отношении всех других несоответствий.

Проанализированный отчет утверждается.

Первый экземпляр утвержденного отчета остается в ОС СМ, а второй высылается заявителю в согласованные с ним сроки.

2.3.2.19 ОС СМ должен требовать от заказчика проведения в установленные сроки анализа причин несоответствий и определения, какие корректировки и корректирующие действия предприняты или планируются для устранения выявленных несоответствий.

Корректировок и корректирующих действий и сроки устранения несоответствий фиксируются в отчет-листочках по выявленным несоответствиям. Сроки устранения несоответствий не должны превышать двух месяцев с последнего дня аудита СМ на месте.

Главный эксперт анализирует предложенные заказчиком корректировки, выявленные причины и корректирующие действия для определения их приемлемости.

2.3.2.20 Организация (заявитель) представляет в ОС СМ письменное подтверждение (в виде отчета) устранения несоответствий, выявленных в ходе аудита, в течение 10 дней после истечения принятых сроков устранения выявленных несоответствий.

2.3.2.21 Главный эксперт проводит в течение десяти рабочих дней анализ сведений об устранении выявленных несоответствий, причин их возникновения и корректирующих действий для определения их приемлемости и передает заключение о результатах анализа ОС СМ.

ОС СМ утверждает заключение главного эксперта по результатам анализа сведений об устранении несоответствий.

Заказчик должен быть проинформирован о результатах анализа и проверки сведений, представленных в письменном подтверждении, и о том, какой дополнительный полный или сокращенный аудит будет проведен для подтверждения результативности коррекции и корректирующих действий или предоставление письменного подтверждения устранения несоответствий достаточно, при этом результативность коррекций и корректирующих действий подлежит подтверждению в ходе будущего инспекционного контроля.

2.3.2.22 При наличии критических несоответствий ОС СМ назначает проведение повторного аудита СМ, определяет его трудоемкость и состав экспертной группы в соответствии с установленными процедурами ОС СМ, и (при необходимости) условия оплаты.

Главный эксперт разрабатывает план дополнительного аудита в зависимости от установленной трудоемкости (полный аудит или частичный аудит объектов, процессов и функциональных подразделений, по которым были выявлены несоответствия) и проводит аудит в соответствии с п.2.3.2.1-2.3.2.17.

2.3.2.23 При наличии некритических несоответствий ОС СМ может принять решение о достаточности представления письменного подтверждения устранения несоответствий, при условии положительного заключения главного эксперта по результатам анализа сведений об устранении несоответствий.

## **2.4 Порядок принятия решения о выдаче (отказе в выдаче) Сертификата соответствия**

2.4.1 ОС СМ должен принимать решение по результатам работ по сертификации в соответствии с разработанными правилами.

ОС СМ должен обеспечить, чтобы ответственные лица (руководитель или его заместитель), которые принимают решения о сертификации или ресертификации и результатах инспекционного контроля и специальных аудитов, не принимали участия в аудитах.

Лицо, принимающее решения о выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении действия сертификата, решении, сужении, области сертификации или отмене сертификата, должно знать положения применяемого стандарта, требования к сертификации и должно продемонстрировать компетентность в оценке процессов аудита и соответствующих рекомендаций экспертной группы.

ОС СМ должен оценить компетентность лица, принимающего решение о сертификации в соответствующих технических областях и риски нарушения принципов беспристрастности для каждого сертификационного аудита и сделать соответствующие записи.

2.4.2 ОС СМ принимает решение о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия на основании информации, представляемой экспертной группой:

- акта(ов) по аудиту;
- отчетов по аудиту;
- письменных подтверждений об устранении несоответствий и заключений по ним;
- подтверждение информации, представленной ОС СМ и использованной при анализе заявки, (п.2.2.2);
- рекомендации относительно выдачи или отказа в выдаче сертификата со всеми условиями и замечаниями.

ОС СМ должен оценить достаточность информации, предоставленной экспертной группой, в отношении требований к сертификации и области сертификации СМ организации (заявителя).

ОС СМ должен учитывать при принятии решения о сертификации также любую другую относящуюся к этому вопросу информацию (например, общедоступную информацию, комментарии к отчету по аудиту со стороны заказчика).

2.4.3 Необходимым условием для принятия положительного решения о выдаче сертификата соответствия является:

- СМ заказчика в целом соответствует установленным требованиям, на соответствие которым осуществляется аудит;
- СМ заказчика способна достигать намеченных результатов;
- критические несоответствия СМ установленным требованиям либо отсутствуют, либо все выявленные критических несоответствий устранены, ОС СМ проанализировал, признал и проверил результативность корректирующих действий в отношении всех несоответствий;
- организация (заявитель) представила информацию об устранении некритических несоответствий, которую ОС СМ проанализировал и принял запланированные заказчиком корректирующие действия в отношении всех некритических несоответствий (п.2.3.2.23).

В случае невыполнения хотя бы одного из выше перечисленных условий, ОС СМ принимает решение об отказе в выдаче сертификата соответствия.

2.4.4 В случае положительного решения ОС СМ оформляет и регистрирует в Реестре Военного Регистра сертификат соответствия с ВР РД 01.005. Форма сертификата соответствия



приведена в Приложении 1 настоящего документа. Сертификат соответствия оформляется на фирменных учтенных бланках Военного Регистра.

Сертификат соответствия должен включать следующую информацию:

- наименование, юридический адрес и географическое местоположение сертификационного заказчика (географическое местоположение главного офиса);
- географическое местоположение производственных площадок, входящих в область сертификации организации со многими производственными площадками;
- даты выдачи сертификата;
- срок выдачи сертификата;
- уникальный идентификационный номер сертификата;
- обозначение стандарта и/или другого нормативного документа, на соответствие которому сертифицирована СМ заказчика;
- область сертификации в отношении продукции (включая услуги) и видов деятельности (процессов) в отношении продукции, относящихся к каждой производственной площадке;
- наименование, адрес и № свидетельства ОС СМ;
- любая информация, требуемая стандартом и/или другим нормативным документом, используемым при сертификации;
- в случае выпуска любых пересмотренных сертификационных документов (расширения области или обновления действия сертификата), должны быть указана дата первичной сертификации для того, чтобы отличать их от устаревших.

Если информация, необходимая для внесения в сертификат соответствия, не размещается на бланке сертификата, ОС СМ размещает ее на бланке приложения к сертификату соответствия. В этом случае в левом нижнем углу бланка сертификата делается надпись: «Действует с Приложением».

В Приложении указывается информация, относящаяся:

- к географическому местоположению производственных площадок, входящих в область сертификации организации со многими производственными площадками;
- к области сертификации в отношении продукции (включая услуги) и видов деятельности (процессов) в отношении продукции, относящихся к каждой производственной площадке.

ОС СМ готовит проект договора об ИК СМ сертифицированного заказчика (форма договора в Приложении Б П.2) и Разрешение на применение Знака соответствия. Разрешение на применение Знака соответствия оформляется в соответствии с правилами, установленными в Дополнении к ВР РД 01.002.

Фирменные учтенные бланки Военного Регистра выдаются в ЦО. ЦО ведет учет выдачи/возврата и использование фирменных бланков.

Для получения комплекта бланков ОС СМ заблаговременно направляет в ЦО заявку установленной формы на бумажном или электронном носителе.

Фирменные бланки, не пригодные для использования (аннулированные, замененные, испорченные), находящиеся в наличии и/или сданные в ОС заявителем, в любом состоянии сдаются для учета в ЦО.

В договоре об ИК оговаривается требование о соблюдении сертификационным заказчиком условий применения Знака соответствия в соответствии с ВР РД 01.002, правила обмена информацией в соответствии с п.8.6 ВР РД 02.001.

Срок действия договора об ИК соответствует сроку действия сертификата соответствия.

После подписания договора об ИК организации (заявителю) выдается сертификат соответствия. Срок действия сертификата соответствия исчисляется с даты регистрации в Реестре Военного Регистра и не превышает 3-х лет.

Сертификат соответствия направляется организации (заявителю) любым выбранным им способом.

2.4.5 Копию сертификата соответствия ОС СМ направляет в ЦО на бумажном и электронном носителях, не позднее месяца после его подписания.

2.4.6 В случае отрицательного решения ОС СМ оформляет решение об отказе в выдаче сертификата соответствия с обоснованием отказа, которое направляется заявителю.

Организации (заявителю) должны быть даны разъяснения об объемах и стоимости работ по сертификации СМ при повторном обращении после проведения корректирующих мероприятий. В этом случае оговаривается предельный срок повторного обращения заявителя в ОС СМ.

Решение за подписью руководителя ОС СМ направляется заявителю. При несогласии с решением об отказе в выдаче сертификата соответствия заявитель имеет право обратиться в Апелляционную комиссию ОС СМ или, при несогласии с его решением, в Апелляционный совет Военного Регистра.

## **2.5 Порядок применения Знака соответствия**

### **2.5.1 Требования к изображению знака соответствия**

2.5.1.1 В зависимости от условий применения Знака соответствия, его размеры могут пропорционально уменьшаться или увеличиваться без искажения относительных пропорций изображения Знака соответствия.

При уменьшении размеров Знака соответствия не допускается слияние или плохая различимость надписей и снижение восприятия Знака соответствия на общем фоне.

2.5.1.2 Знаки соответствия должны иметь контрастное не цветное исполнение, четко различимое на общем цветовом фоне.

2.5.1.3 Информационное содержание Знака соответствия:

**ВВТ** – вооружение и военная техника;

**С** – обозначает сертификацию.

2.5.2 Правила применения Знака соответствия

2.5.2.1 Общее методическое обеспечение по вопросам применения Знака соответствия осуществляет ЦО.

2.5.2.2 Организации, успешно осуществившие сертификацию СМ, могут применять Знак соответствия. Право на применение Знака соответствия дает ОС СМ на основании Разрешения применения Знака соответствия (далее – Разрешение).

2.5.2.3 Основанием для выдачи Условий является сертификат соответствия. Выдача Разрешения осуществляется одновременно с выдачей сертификата соответствия.

2.5.2.4 В Разрешении четко определены условия применения Знака соответствия.

2.5.2.5 Знаки соответствия могут применяться только при условии успешной сертификации СМ и с учетом определенных в настоящем документе требований.

2.5.2.6 Срок действия Разрешения, условия и процедуры временной приостановки права применения или его аннулирования соответствуют срокам и условиям, установленным соответствующим сертификатом соответствия.

2.5.2.7 Держатель сертификата соответствия, получивший разрешение на применение Знака соответствия обязан:

- обеспечить соответствие сертифицированного объекта требованиям НД, на соответствие которым проведена сертификация;
- применять Знак соответствия по правилам, установленным в Военном Регистре;
- приостанавливать (прекращать) применение Знака соответствия в случае приостановки (аннулирования) действия сертификата соответствия;
- создавать необходимые условия для проведения ОС СМ ИК сертифицированной СМ;
- своевременно извещать ОС СМ, выдавший сертификат соответствия, об изменениях организационно – правовых, регистрационных документов, адресов и телефонов.

2.5.2.8 Знак соответствия для сертифицированной СМ может проставляться на фирменных бланках предприятия (организации), чья СМ была сертифицирована, а также на Руководстве по качеству данной СМ.

2.5.2.9 При применении Знака соответствия должны быть приняты меры, исключающие возможность неправильного толкования Знака соответствия потребителем, неправомерного толкования или использования Знака соответствия.

Допускается размещение под Знаком соответствия идентификационного номера нормативного документа, на соответствие которому проводилась сертификация (например, ГОСТ ISO 9001).

## **2.6 Проведение инспекционного контроля сертификационной СМ**

2.6.1 ОС СМ должен на постоянной основе осуществлять мониторинг представительных областей и функций, охваченных СМ, а также учитывать изменения, относящиеся к сертификационному заказчику и его СМ, в соответствии с разработанными мероприятиями по инспекционному контролю.

Мероприятия по инспекционному контролю включают в себя проведение аудитов на месте с целью оценки соответствия СМ сертификационного заказчика требованиям стандарта, на соответствие которому выдан сертификат.

Мероприятия по инспекционному контролю могут включать в себя также:

- запросы ОС СМ сертификационному заказчику по аспектам сертификации;
- анализ заявлений заказчика, касающихся его деятельности (например, рекламных материалов, веб-сайта);
- запросы заказчику по предоставлению документов и записей (на бумаге или электронных носителях);
- другие способы мониторинга деятельности сертификационного заказчика.

2.6.2 Сроки, объемы и порядок организации плановых ИК определяются договором об ИК и планом инспекционного аудита сертификационной СМ, разработанным с учетом результатов сертификации и/или предыдущих аудитов.

ИК должен планироваться вместе с другими инспекционными мероприятиями таким образом, чтобы позволить ОС СМ сохранять уверенность в том, что сертифицированная СМ продолжает соответствовать требованиям в периоды между ресертификационными аудитами. Программа инспекционного контроля должна предусматривать, по крайней мере, следующее:

- внутренние аудиты и анализ со стороны руководства;
- анализ действий, предпринятых в отношении несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита;
- обращение с жалобами;
- результативность СМ в части достижения целей, установленных сертифицированным заказчиком;
- процесс в реализации запланированных мероприятий, нацеленных на постоянное улучшение;
- анализ изменений;
- использование знаков соответствия и/или любых других ссылок на сертификацию.

2.6.3 Плановый ИК осуществляется по заявке сертификационного заказчика в течение всего срока действия сертификата, не реже одного раза в год.

Проведение первого инспекционного контроля с момента первичной сертификации должно быть не позже, чем через 12 месяцев после последнего дня аудита на месте этапа 2.

Заявка на ИК подлежит регистрации в ЦО.

ИК осуществляется в соответствии с п.2.3.2 настоящего документа с учетом п.2.6.2.

2.6.4 Необходимым условием для принятия положительного решения о подтверждении сертификата соответствия является заключение экспертной группы о том, что:

- по результатам ИК отсутствуют или устранены вновь выявленные критические несоответствия СМ, ОС СМ проанализировал, признал и проверил результативность коррекции и корректирующих действий в отношении всех несоответствий;

- по вновь выявленным не критическим несоответствиям СМ установленным требованиям сертифицированный заказчик предоставил информацию об устранении, которую ОС СМ проанализировал, и принял запланированные коррекции и корректирующие действия в отношении всех не критических несоответствий;

- ранее выявленных (в ходе сертификации или предыдущего ИК) не критические несоответствия устранены результативно;

- СМ по-прежнему соответствует установленным требованиям (на соответствие которым осуществлялась сертификация);

- наблюдается динамика повышения результативности СМ;

- не выявлены нарушения использования знаков соответствия и/или любых других ссылок на сертификацию.

2.6.5 Порядок подтверждения сертификации сертификационного заказчика на основании положительного заключения руководителя экспертной группы в соответствии с п.2.4.1.

ОС СМ принимает решение о подтверждении сертификата соответствия на основании информации, предоставляемой экспертной группой:

- акта(ов) по аудиту;

- отчетов по аудиту;

- письменных подтверждений об устранении несоответствий и заключений по ним;

- рекомендации относительно подтверждения (приостановления действия) сертификата со всеми условиями и замечаниями.

ОС СМ должен оценить достаточность информации, предоставленной экспертной группой, в отношении требований к сертификации СМ сертификационного заказчика.

ОС СМ должен учитывать при принятии решения о подтверждении сертификации также любую другую относящуюся к этому вопросу информацию (например, общедоступную информацию, комментарии к отчету по аудиту со стороны заказчика).

Решение о подтверждении сертификации оформляется по форме и направляется сертификационному заказчику и в ЦО.

Если результаты корректирующих действий признаны ОС СМ неудовлетворительными или проверяемая организация сертифицированный заказчик не предоставляет ОС СМ возможности проверки результатов корректирующих действий, то это должно повлечь за собой приостановление действия сертификата соответствия СМ сертификационного заказчика.

## **2.7 Ресертификация**

2.7.1 Ресертификационный аудит планируют и проводят с целью оценивания постоянного выполнения всех требований соответствующего стандарта на СМ.

Целью ресертификационного аудита является подтверждение постоянства соответствия и результативности СМ в целом, а также ее постоянной пригодности в рамках области сертификации.

При ресертификационном аудите должно рассматриваться функционирование СМ в течение периода действия сертификата, включая анализ отчетов о проведенных инспекционных контролях.

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

При большом числе производственных площадок или при планировании аудита ОС СМ должен обеспечить адекватность выбранных для аудита производственных площадок с целью обеспечения доверия к сертификации.

2.7.2 Ресертификационный аудит включает в себя аудит на месте, в ходе которого рассматривают следующее:

- результативность СМ в целом с учетом внутренних и внешних изменений, а также постоянство ее соответствия и применимости относительно области сертификации;
- демонстрацию выполнения обязательства по поддержанию результативности и совершенствованию СМ с целью улучшения деятельности в целом;
- способствует ли функционирование сертификационной СМ реализации принятой политики и достижению целей организации.

2.7.3 Ресертификационный аудит проводится по заявке сертификационного заказчика, которая подается в ОС СМ не позднее, чем за 6 месяцев до окончания срока действия сертификата соответствия, чтобы, в случае выявления несоответствий или отсутствия

достаточности свидетельств соответствия, заказчик мог выполнить коррекции и корректирующие действия, а ОС СМ проанализировать, признать и проверить результативность коррекций и корректирующих действий в отношении всех несоответствий до истечения срока действия сертификата соответствия.

2.7.4 Ресертификационный аудит проводится в соответствии с требованиями п.п.2.2.1-2.3.2 настоящего документа.

Если в ходе ресертификационного аудита фиксируются несоответствия или отсутствуют достаточные свидетельства соответствия, ОС СМ должен установить время, за которое должны быть выполнены коррекции и корректирующие действия до истечения срока действия сертификата.

2.7.5 Решение об обновлении сертификата ОС СМ должен принимать на основе результатов ресертификационного аудита и анализа функционирования СМ за период действия сертификата, а также рассмотрения жалоб, полученных от потребителей сертификационного заказчика в соответствии с требованиями п.5.4 настоящего документа.

## **2.8 Специальные аудита**

2.8.1 Расширение области сертификации в дополнительной области проводится по заявке сертификационного заказчика, направляемой в ОС СМ и/или ЦО, оформленной установленным в Военном Регистре порядком. К заявке прилагают сведения об изменении области сертификации сертификационного заказчика.

ОС СМ должен провести анализ заявки и определить действия по аудиту, необходимые для принятия соответствующего решения. Это можно осуществить в рамках инспекционного контроля.

Порядок проведения работ в соответствии с п.2.2.1.-5.3.2, принятие решения п.2.4.

Расширение области сертификации СМ в дополнительной области может проводиться по кодам продукции, видам деятельности, стандартам, контрактным требованиям.

Сертификация в дополнительной области может быть проведена по полной или сокращенной процедуре. Степень сокращения устанавливает ОС СМ в каждом конкретном случае (в том числе с учетом минимизации затрат организации (заявителя)).

Решение о расширении (сужении) области сертификации принимается ОС СМ в соответствии с установленными процедурами.

При положительном решении о расширении области сертификации ОС СМ аннулирует действие предыдущего сертификата соответствия и выдает новый с окончанием срока действия предыдущего сертификата соответствия и регистрирует его в ЦО.

Копии Решений в 3-х дневный срок направляются сертифицированному заказчику и ЦО.

2.8.2 ОС СМ может потребоваться провести внеплановый аудит сертифицированного заказчика для расследования жалоб (п.9.5 ВР РД 02.001, п. 7.8 ОС СМ РМ), в ответ на изменения (п.8.6.3 ВР РД 02.001, п. 6.6.3 ОС СМ РМ) или для контроля вследствие приостановления действия сертификата соответствия сертифицированного заказчика (см. 2.9 настоящего документа, п. 7.6 ОС СМ РМ), когда имеется небольшой период времени для уведомления заказчика о предстоящем аудите.

ОС СМ должен заранее описать в договоре на ИК условия, на которых будут осуществляться внеплановые аудиты с уведомлением в короткий срок.

В этом случае ОС СМ должен очень тщательно рассматривать состав экспертной группы по причине отсутствия у заказчика возможности опротестовать членов экспертной группы.

Порядок проведения работ в соответствии с п.5.3.2, принятие решения п.5.4.

## **2.9 Приостановление, отмена действия сертификата, сужение области сертификации или аннулирование сертификата соответствия**

2.9.1 ОС СМ установил политику и документированные процедуры по приостановлению, отмене действия сертификата или сужению области сертификации и указывает на последующие за этим действия ОС СМ.

2.9.1.1 Процедура приостановления сертификата соответствия

2.9.1.1 ОС СМ должен приостановить действие сертификата в случаях, если:

- сертифицированная СМ постоянно или в значительной мере не может выполнить сертификационные требования, включая требования к результативности СМ (п. 2.5.4);
- выявлены критические несоответствия СМ установленным требованиям;
- обнаружено невыполнение запланированных корректирующих действий по устранению несоответствий по результатам предыдущего ИК
- сертифицированный заказчик не позволяет проводить ИК с требуемой периодичностью, включая отказ от проведения ИК или неоплату работ по ИК в установленные договором об ИК сроки;
- сертифицированный заказчик добровольно сделал запрос о приостановлении действия сертификата.

После приостановления действия сертификата соответствия СМ становится временно недействительным.

ОС СМ должен заранее описать в договоре на ИК условия, позволяющие гарантировать, что в случае приостановления действия сертификата сертифицированный заказчик воздержится от дальнейших ссылок на наличие сертификата.

ОС СМ должен сделать информацию о приостановлении сертификата общественно доступной, передать Решение о приостановлении в ЦО, а также предпринять любые другие



меры, которые сочтет нужным, не противоречащие принципам конфиденциальности и российскому законодательству.

Решение о приостановлении действия сертификата соответствия направляются ОС СМ сертифицированному заказчику и в ЦО.

В решении о приостановлении действия сертификата соответствия приводятся:

- причина приостановления действия сертификата соответствия;
- сроки приостановления действия сертификата соответствия.

Возобновление действия сертификата соответствия осуществляется ОС СМ только после проверки выполнения корректирующих действий, направленных на устранение причин, повлекших приостановление действия сертификата соответствия.

Период приостановления действия сертификата должен быть не более 3 месяцев.

2.9.1.2 Процедура отмены действия сертификата (аннулирования) или сужению области сертификации

Если сертифицированный заказчик не способен разрешить проблемы, из-за которых было приостановлено действие сертификата, ОС СМ принимает решение об отмене действия сертификата или сужению области сертификации.

ОС СМ должен сузить область сертификации сертифицированного заказчика, чтобы исключить область, не удовлетворяющую требованиям, если заказчик постоянно или в значительной степени не может выполнить сертификационные требования применительно к этим областям. Любое сужение области сертификации должно осуществляться в соответствии с требованиями стандарта, используемого при сертификации.

Аннулирование сертификата соответствия осуществляется в случаях, когда:

- в установленные сроки не проведены корректирующие мероприятия или не устранены критические несоответствия, по которым принято решение о приостановлении действия сертификата соответствия;
- выявлены критические несоответствия, которые не могут быть устранены в течение 3 месяцев;
- организация (предприятие) отказывается соблюдать условия договора на ИК (или других согласованных с сертифицированным заказчиком документов, например, Соглашения о применении знака соответствия).

СМ, по которым было аннулировано действие сертификата соответствия, может быть вновь представлена на сертификацию в ОС СМ общим порядком, установленным настоящим документом.

ОС СМ должен заранее описать в договоре на ИК условия отмены действия сертификата, обеспечивающее, что после получения Решение об отмене действия сертификата

сертифицированный заказчик прекращает использовать в каких-либо рекламных целях ссылку на свой сертифицированный статус.

2.9.1.3 По запросу любой стороны ОС СМ должен предоставлять точные сведения относительно статуса сертификации СМ сертифицированного заказчика: приостановлено, отменено действие сертификата или сужена область сертификации.

2.9.1.4 При несогласии с решением ОС СМ о приостановлении действия или аннулировании сертификата соответствия сертифицированный заказчик имеет право обратиться в Апелляционную комиссию ОС СМ, а в случае несогласия с ее решением в Апелляционный совет Военного Регистра и/или судебные инстанции Российской Федерации.

2.9.2 При аннулировании Аттестата аккредитации у ОС СМ, выданные им сертификаты соответствия действуют до очередного планового инспекционного контроля, осуществляемого назначенным ЦО и согласованным с сертифицированным заказчиком ОС СМ в рамках ресертификации. Стоимость ресертификации не должна превышать стоимость ИК.

2.9.3 Копия решения ОС СМ, по вопросу подтверждения сертификата соответствия (проведение корректирующих мероприятий, сужения области распространения СМ, приостановления или аннулирования сертификата соответствия) направляется в ЦО. Информация об аннулировании (приостановлении, возобновлении действия) сертификата соответствия направляется в ЦО для соответствующей регистрации и размещения ее на сайте Системы.

### **3 Рассмотрение апелляций**

3.1 Апелляции заявителей в обязательном порядке должны доводиться до сведения руководства ОС СМ.

Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие элементы и методы:

а) схему процесса получения, признания обоснованности и исследования апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;

б) сопровождение и регистрацию действий, предпринимаемых для решения по апелляциям;

с) обеспечение, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

3.2 Апелляции заявителей поступают в отдел документационного обеспечения ФГУП «ЦНИИХМ» как документы внешнего происхождения. ОС СМ регистрирует апелляции, поступающие от заявителей, и корректирующие действия, относящиеся к рассматриваемой апелляции, в журнале.

После регистрации апелляция направляется на рассмотрение Руководителю ОС СМ, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.

3.3 Для проведения предварительного обсуждения апелляций, консультаций с заявителем или уполномоченной организацией Военного Регистра руководителем ОС СМ назначается уполномоченный персонал, не принимавший участие в оказании услуги по проведению сертификации СМ. Цель данной деятельности – снятие возникших разногласий.

3.3 Если цель не достигнута, то апелляции рассматриваются на заседании Апелляционной комиссии ОС СМ, которая создается по приказу руководителя ОС СМ. Апелляционную комиссию возглавляет один из экспертов ОС СМ, не принимавший участие в процессе сертификации. В комиссию по необходимости включаются представители Заказчика (ВП).

Комиссия в своей работе руководствуется ОС СМ П 01.

3.4 Подготовка рассмотрения апелляции включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания Апелляционной комиссии.

3.5 По завершению подготовки Руководитель ОС своим распоряжением назначает дату ее рассмотрения Апелляционной комиссии с участием руководителя ОС и обязательным привлечением представителя заявителя. ОС СМ (лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению) уведомляет заявителя о дате рассмотрения апелляции не менее, чем за 3 дня до даты рассмотрения апелляции.

3.6 Все члены Апелляционной комиссии ознакомлены с требованием о необходимости соблюдения конфиденциальной информации (требование о соблюдении конфиденциальности доведено до сведения всех членов).

3.7 Результаты рассмотрения апелляций, а также предпринятые действия документально оформляются в виде акта в произвольной форме.

3.8 В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае Апелляционная комиссия может собираться повторно.

3.9 При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС СМ официально информирует об этом заявителя.

3.10 Срок рассмотрения апелляции не должен превышать одного месяца с момента регистрации апелляции в ОС СМ.

3.11 Окончательное решение по апелляции принимает Руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения апелляции.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

3.12 ОС СМ после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС СМ остаются заверенные ОС СМ копии, а также 2-й экземпляр решения.

3.13 В случае неудовлетворенности принятым ОС СМ решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в Апелляционный совет Военного Регистра или судебные инстанции Российской Федерации.

3.14 ОС СМ несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций. ОС СМ обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

3.15 Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

#### **4 Рассмотрение жалоб**

4.1 Жалобы заявителей в обязательном порядке должны доводиться до сведения руководства ОС СМ.

4.2 При получении жалобы ОС СМ убеждается, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС СМ несет ответственность, и если это так, то рассматривает жалобу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заявителю, то при ее исследовании основное внимание направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента качества.

4.3 ОС СМ в установленный срок передает сертифицированному заявителю относящуюся к нему жалобу.

4.4 ОС СМ документирует процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами. К данному процессу применяются требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

4.5 Процесс рассмотрения жалоб включает в себя, по крайней мере, следующие элементы и методы:

а) схему процесса получения, признания обоснованности, расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;

б) сопровождение и регистрацию жалоб, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;

в) обеспечение, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

4.6 Руководство по управлению жалобами приведено в ИСО 10002.

4.7 При получении жалобы ОС СМ несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

4.8 Всякий раз при возможности ОС СМ подтверждает получение жалобы и предоставляет ее предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы и сообщает о результатах.

4.9 Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, принимается или анализируется и подтверждается лицом (лицами), не имевшим(и) отношения к предмету жалобы.

4.10 Всякий раз при возможности ОС СМ официально уведомляет предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения.

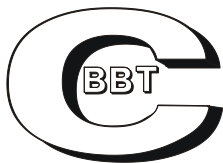
4.11 Если цель не достигнута, то жалобы рассматриваются на заседании Апелляционной комиссии ОС СМ.

4.12 ОС СМ, совместно с заявителем и предъявителем жалобы, определяет, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

# Приложение 1

(обязательное)

## Форма сертификата соответствия на СМК



РОСОБОРОНЗАКАЗ, ФСВТС РОССИИ, РОССТАНДАРТ,  
ГОСКОРПОРАЦИЯ «РОСАТОМ», РСПП, АНО «ВОЕННЫЙ РЕГИСТР»  
СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ «ВОЕННЫЙ РЕГИСТР»

Свидетельство № \_\_\_\_\_

Орган по сертификации \_\_\_\_\_

Знак  
органа\*

(наименование органа по сертификации, адрес, № Свидетельства о регистрации)

# СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ ВР XX.1.YYYY-200\_

Срок действия с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_  
(полное наименование организации)

\_\_\_\_\_ (юридический адрес)

и удостоверяет, что система менеджмента качества, распространяющаяся на \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование видов деятельности организации)

продукции \_\_\_\_\_  
(указывают классификаторы ЕКПС, ОКП или ОКВЭД и соответствующие коды продукции по этим классификаторам)

соответствует требованиям \_\_\_\_\_  
(стандарты, на соответствие которым проводилась

\_\_\_\_\_ сертификация СМК, другие нормативные документы)

Дополнительная информация \_\_\_\_\_  
(заполняется при необходимости описания сделанных исключений и дополнений)

№  
(учетн  
ый  
номер  
бланка)

Руководитель органа по сертификации СМК

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

М.П.

Дата выдачи сертификата \_\_\_\_\_

Дата первичной сертификации \_\_\_\_\_

Действует с Приложением

\* Примечание: При наличии у ОС СМК официально зарегистрированного товарного знака, разрешается внесение его в поле сертификата

## Приложение 1

(продолжение)

(заполняется в случае невозможности поместить все коды продукции на одном бланке сертификата соответствия)

Приложение к Сертификату соответствия № \_\_\_\_\_

Перечень продукции по кодам ЕКПС, ОКП, ОК ВЭД, на которую распространяется сертификация системы менеджмента качества

ЕКПС \_\_\_\_\_  
(указывают соответствующие коды продукции)

ОКП \_\_\_\_\_  
(указывают соответствующие коды продукции)

ОК ВЭД \_\_\_\_\_  
(указывают соответствующие коды продукции)

Дополнительная информация \_\_\_\_\_  
(заполняется при необходимости описания сделанных исключений)

\_\_\_\_\_ (наименование производственной площадки организации и фактический адрес)

и удостоверяет, что система менеджмента качества, распространяющаяся на

\_\_\_\_\_ (наименование видов деятельности производственной площадки организации)

продукции \_\_\_\_\_  
(указывают классификаторы ЕКПС, ОКП или ОЕВЭД и соответствующие коды продукции по этим классификаторам)

соответствует требованиям \_\_\_\_\_  
(стандарты, на соответствие которых проводилась

\_\_\_\_\_ Сертификация СМК, другие нормативные документы)

Дополнительная информация \_\_\_\_\_  
(заполняется при необходимости описания сделанных исключений и дополнений)

Руководитель Органа  
по сертификации СМК

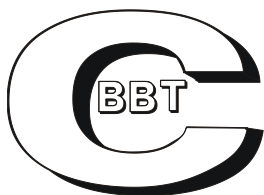
м.п.

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

«    »    20    г.  
(число)    (месяц)    (год)

Приложение 1\1



ROSOBORONZAKAZ, FEDERAL SERVICE FOR MILITARY AND  
TECHNICAL COOPERATION (FSVTS) OF RUSSIA, ROSSTANDART,  
PUBLIC CORPORATION «ROSATOM», RUSSIAN UNION OF  
INDUSTRIALISTS AND ENTREPRENEURS (RSPP), AUTONOMOUS NON-  
PROFIT ORGANIZATION (ANO) «VOENNIY REGISTR»

VOLUNTARY CERTIFICATION SYSTEM  
«VOENNIY REGISTR»

Certificate No. POCC RU.O547.04ГIII01

Certification body \_\_\_\_\_

*(name of certification body, address, certificate of registration No.)*

---

## CONFORMITY CERTIFICATE

No. BP XX.1.YYYY-201\_\_

Valid from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_

Issued to \_\_\_\_\_

*(full name of organization)*

\_\_\_\_\_  
*(legal address)*

This is to certify the Quality Management System applying to

\_\_\_\_\_  
*(activ status)*

of products, according to the EKPS, OKP, OKVED classifiers (enclosure to this  
Certificate)\*\*, conforms to the requirements of

\_\_\_\_\_  
*(standards, underlying the certification*

*of Quality Management System, other regulatory documents)*

Additional information \_\_\_\_\_

*(fill, when it is required to list exceptions made)*

Head of certification body

\_\_\_\_\_  
*(signature) (initials, last name)*

L.S.

*Valid with enclosure*



**Приложение 1\1**

(продолжение)

**ENCLOSURE**

to Certificate of Conformity No \_\_\_\_\_

List of products, according to the EKPS, OKP, OKVED classifiers, subject to the certification of quality management system

EKPS \_\_\_\_\_  
*(specify appropriate*

\_\_\_\_\_

OKP \_\_\_\_\_  
*(specify appropriate*

\_\_\_\_\_

OKVED \_\_\_\_\_  
*(specify appropriate*

\_\_\_\_\_

Additional information \_\_\_\_\_  
*(fill, when it is required to list exceptions made)*

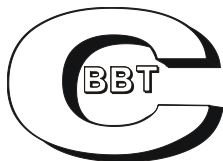
Head of certification body

\_\_\_\_\_  
*(signature) (initials, last name)*

L.S.

Приложение 1\2

Форма Сертификата соответствия на СЭМ



РОСОБОРОНЗАКАЗ, ФСВТС РОССИИ, РОССТАНДАРТ,  
ГОСКОРПОРАЦИЯ «РОСАТОМ», РСПП, АНО «ВОЕННЫЙ РЕГИСТР»

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
«ВОЕННЫЙ РЕГИСТР»  
Свидетельство № \_\_\_\_\_

Орган \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ сертификации

(наименование органа по сертификации, адрес, № Свидетельства о регистрации)

# СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ ВР XX.Y.ZZZZ-20\_\_

Срок действия с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

(полное наименование организации)

(юридический адрес)

и удостоверяет, что система экологического менеджмента, распространяющаяся на \_\_\_\_\_

(наименование видов деятельности организации)

соответствует требованиям \_\_\_\_\_

(стандарты, на соответствие которым проводилась

сертификация СЭМ, другие нормативные документы)

Дополнительная информация \_\_\_\_\_

(заполняется при необходимости описания сделанных исключений)

Руководитель органа по сертификации СЭМ

№  
(учет  
ный  
номер  
бланка)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

М.П.

Действует с Приложением