

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

ISO/IEC 17021-1

Первое издание
2015-06-15

Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

Часть 1. Требования

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and
certification of management systems —*

<https://standards.iteh.ai/c/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103-Requirements-ec-17021-1-2015>



Ссылочный номер
ISO/IEC 17021-1:2015(R)

© ISO/IEC 2015

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021-1:2015
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deac6/iso-iec-17021-1-2015>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO/IEC 2015, Опубликовано в Швейцарии

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Содержание

Страница

Предисловие	v
Введение	vii
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Принципы	4
4.1 Общие положения.....	4
4.2 Беспристрастность.....	5
4.3 Компетентность.....	6
4.4 Ответственность	6
4.5 Открытость	6
4.6 Конфиденциальность	6
4.7 Реагирование на жалобы	7
4.8 Подход на основе рисков	7
5 Общие требования	7
5.1 Особенности, связанные с законодательством и договорами	7
5.1.1 Юридическая ответственность	7
5.1.2 Договор на проведение работ по сертификации	7
5.1.3 Ответственность за решения о сертификации.....	8
5.2 Управление беспристрастностью.....	8
5.3 Обязательства и финансирование.....	10
6 Требования к структуре.....	10
6.1 Организационная структура и высшее руководство.....	10
6.2 Управление деятельностью по сертификации.....	11
7 Требования к ресурсам	11
7.1 Компетентность персонала	11
7.1.1 Общие соображения	11
7.1.2 Определение критериев компетентности	11
7.1.3 Процессы оценивания	11
7.1.4 Дополнительные требования.....	12
7.2 Персонал, участвующий в работах по сертификации	12
7.3 Привлечение внешних аудиторов и внешних технических экспертов	13
7.4 Кадровый учет.....	13
7.5 Привлечение соисполнителей (аутсорсинг)	13
8 Требования к информации	14
8.1 Общедоступная информация	14
8.2 Сертификационные документы	15
8.3 Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия	15
8.4 Конфиденциальность	17
8.5 Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками	17
8.5.1 Информация о деятельности по сертификации и требованиях	17
8.5.2 Уведомление об изменениях со стороны органа по сертификации.....	18
8.5.3 Уведомление об изменениях со стороны заказчика.....	18
9 Требования к процессу.....	18
9.1 Действия перед сертификацией.....	18
9.1.1 Подача заявки	18
9.1.2 Анализ заявки	19
9.1.3 Программа аудита.....	19
9.1.4 Определение трудоемкости аудита	20
9.1.5 Выборочные проверки производственных площадок.....	21
9.1.6 Стандарты на комплексные системы менеджмента.....	21

9.2	Планирование аудитов	21
9.2.1	Определение целей, области и критериев аудита.....	21
9.2.2	Отбор членов аудиторской группы и закрепление за ними соответствующих обязанностей	22
9.2.3	План аудита	23
9.3	Первоначальная сертификация.....	25
9.3.1	Аудит первоначальной сертификации	25
9.4	Проведение аудитов на местах	26
9.4.1	Общие положения	26
9.4.2	Проведение предварительного совещания	27
9.4.3	Обмен информацией в ходе аудита	27
9.4.4	Сбор и проверка информации.....	28
9.4.5	Идентификация и регистрация выводов аудита	28
9.4.6	Подготовка заключений аудита.....	28
9.4.7	Проведение заключительного совещания	29
9.4.8	Отчет по аудиту	29
9.4.9	Анализ причин несоответствий	30
9.4.10	Результативность коррекций и корректирующих действий.....	31
9.5	Решение о сертификации.....	31
9.5.1	Общие положения	31
9.5.2	Действия, осуществляемые до принятия решения.....	31
9.5.3	Информация, необходимая для признания действительными результатов первоначальной сертификации	32
9.5.4	Информация, необходимая для признания действительными результатов ресертификации	32
9.6	Подтверждение сертификации	32
9.6.1	Общие положения	32
9.6.2	Деятельность по инспекционному контролю	33
9.6.3	Ресертификация	34
9.6.4	Специальные аудиты	35
9.6.5	Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации	35
9.7	Апелляции	36
9.8	Жалобы	36
9.9	Записи о заказчиках	37
10	Требования к системам менеджмента органов по сертификации.....	38
10.1	Варианты.....	38
10.2	Вариант А. Общие требования к системам менеджмента	38
10.2.1	Общие положения	38
10.2.2	Руководство по системе менеджмента	39
10.2.3	Управление документами	39
10.2.4	Управление записями	39
10.2.5	Анализ со стороны руководства.....	39
10.2.6	Внутренние аудиты	40
10.2.7	Корректирующие действия	41
10.3	Вариант В. Требования к системам менеджмента, установленные в ISO 9001	41
10.3.1	Общие положения	41
10.3.3	Ориентация на потребителя	41
10.3.4	Анализ со стороны руководства.....	42
	Приложение А (нормативное) Требуемые знания и навыки.....	43
	Приложение В (информативное) Возможные методы оценивания	46
	Приложение С (информативное) Пример последовательности операций для определения и поддержания компетентности.....	48
	Приложение D (информативное) Необходимые личностные качества.....	50
	Приложение Е (информативное) Процесс аудита и сертификации.....	51
	Библиография	53

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) и Международная электротехническая комиссия (IEC) образуют специализированную систему стандартизации в мировом масштабе. Национальные органы, являющиеся членами ISO или IEC, принимают участие в разработке международных стандартов через технические комитеты, созданные соответствующей организацией для работы в конкретных областях технической деятельности. Технические комитеты ISO и IEC сотрудничают в областях, представляющих взаимный интерес. Другие международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO и IEC, также принимают участие в работе. В области оценки соответствия ISO и IEC разрабатывают совместные документы ISO/IEC под руководством Комитета ISO по оценке соответствия (ISO/CASCO).

Процедуры, используемые для разработки настоящего документа, и процедуры, предусмотренные для его дальнейшего ведения, описаны в Директивах ISO/IEC Directives, Part 1. В частности, следует отметить различные критерии утверждения, требуемые для различных типов документов ISO. Настоящий документ был разработан в соответствии с редакционными правилами Директив ISO/IEC Directives, Part 2. (см. www.iso.org/directives).

Следует иметь в виду, что некоторые элементы настоящего документа могут быть предметом патентных прав. ISO и IEC не берут на себя ответственность за идентификацию какого-либо или всех таких прав (см. www.iso.org/patents).

Любое торговое название, использованное в данном документе, является информацией, предоставляемой для удобства пользователей, а не свидетельством в пользу того или иного товара или той или иной компании.

Для разъяснения значения терминов и выражений, используемых ISO применительно к оценке соответствия, а также для получения информации о соблюдении ISO принципов Всемирной торговой организации (ВТО), касающихся технических барьеров в торговой деятельности, см. URL: [Foreword - Supplementary information](#)

ISO/IEC 17021-1:2015

ISO/IEC 17021-1 был разработан Комитетом ISO по оценке соответствия (CASCO). Этот стандарт был распространён для голосования среди национальных организаций ISO и IEC, и был утверждён обеими организациями.

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

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

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

- *Часть 7. Требования к компетентности персонала для аудита и сертификации систем менеджмента безопасности дорожного движения* [Технические условия]

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021-1:2015
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deac6/iso-iec-17021-1-2015>

Введение

Сертификация системы менеджмента организации, такой как система экологического менеджмента, система менеджмента качества или система менеджмента информационной безопасности, является одним из средств подтверждения того, что организация внедрила систему управления соответствующими аспектами своей деятельности, продукции и услуг согласно принятой ею политики и требованиями соответствующего международного стандарта к внедренной ею системе менеджмента.

Настоящая часть ISO/IEC 17021 (далее по тексту – настоящий стандарт) устанавливает требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Он содержит общие требования к таким органам, проводящим аудит и сертификацию в области качества, экологии и других областях применения систем менеджмента. Такие органы называются органами по сертификации. Выполнение этих требований позволяет гарантировать, что органы по сертификации выполняют сертификацию систем менеджмента компетентным, последовательным и беспристрастным образом, тем самым способствуя признанию таких органов и выданных ими сертификатов на национальном и международном уровне. Настоящий стандарт является базой для признания результатов сертификации систем менеджмента в интересах международной торговли.

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

- a) соответствует установленным требованиям;
- b) позволяет последовательно реализовывать принятую политику и достигать поставленных целей;
- c) внедрена результативно.

Тем самым оценка соответствия, такая как сертификация системы менеджмента, обеспечивает получение выгоды организацией, ее потребителями и заинтересованными сторонами.

Раздел 4 настоящего стандарта содержит описание принципов, которые лежат в основе заслуживающей доверия сертификации. Эти принципы помогают читателю понять суть сертификации и служат необходимой предпосылкой к Разделам 5 – 10. Эти принципы служат обоснованием требований настоящего стандарта, но сами по себе они не являются предметом аудиторской проверки. В Разделе 10 представлены два альтернативных пути поддержания и демонстрации постоянного выполнения требований настоящего стандарта посредством создания системы менеджмента органом по сертификации.

Деятельность по сертификации состоит из отдельных работ, которые формируют процесс сертификации, начиная с анализа заявки до завершения работ по сертификации. Приложение Е содержит иллюстрацию того, каким образом различные работы по сертификации могут быть связаны между собой.

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

Настоящий стандарт может быть использован при проведении аудита и сертификации любого типа систем менеджмента. Признано, что некоторые требования и особенно те, которые относятся к компетентности аудиторов, могут быть дополнены новыми критериями для удовлетворения ожиданий заинтересованных сторон.

В настоящем стандарте используются следующие глагольные формы:

- «должна» указывает на требование;
- «следует» указывает на рекомендацию;

- «могло бы» указывает на разрешение;
- «может» указывает на способность или возможность.

Дальнейшие сведения можно найти в Части 2 Директив ISO/IEC.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021-1:2015
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deac6/iso-iec-17021-1-2015>

Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

Часть 1.

Требования

1 Область применения

Настоящая часть ISO/IEC 17021 (далее по тексту – настоящий стандарт) содержит принципы и требования, относящиеся к компетентности, последовательности и беспристрастности аудита, а также требования к органам, проводящим аудит и сертификацию любого типа систем менеджмента.

Органы по сертификации, работающие в соответствии с настоящим стандартом, не обязаны заниматься сертификацией всех типов систем менеджмента.

Сертификация систем менеджмента — это деятельность по оценке соответствия третьей стороной (см. ISO/IEC 17000:2004, 5.5), и таким образом, органы, осуществляющие эту деятельность, являются органами по оценке соответствия третьей стороной (называемые в данном международном стандарте “органом/органами по сертификации”).

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В качестве примеров систем менеджмента можно привести системы экологического менеджмента, системы менеджмента качества и системы менеджмента информационной безопасности.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В настоящем стандарте сертификация систем менеджмента называется “сертификация”, а органы по оценке соответствия третьей стороной — “органы по сертификации”.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Орган по сертификации может быть неправительственной или государственной организацией (наделенной или не наделенной регулирующими полномочиями).

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Настоящий стандарт может использоваться в качестве документа, содержащего критерии аккредитации, экспертной оценки или других процессов аудита.

2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные документы, полностью или в какой-либо своей части, приводимые в настоящем документе, обязательны при применении настоящего документа. Для датированных ссылок применяется только указанное издание. Для недатированных ссылок применяется последнее издание ссылаемого документа (включая все изменения).

ISO 9000, *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*

ISO/IEC 17000, *Оценка соответствия. Словарь и общие принципы*

3 Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются термины и определения, приведенные в ISO 9000, ISO/IEC 17000, а также указанные ниже.

3.1

сертифицированный заказчик
certified client

организация, система менеджмента которой была сертифицирована

3.2 беспристрастность impartiality наличие объективности

Примечание 1 Объективность означает, что конфликтов интересов не существует или они разрешены таким образом, что не оказывают отрицательного влияния на последующие действия органа по сертификации.

Примечание 2 Другими терминами, которые могут быть полезны для передачи сути беспристрастности, являются “независимость”, “отсутствие конфликта интересов”, “отсутствие предвзятости”, “отсутствие предубеждений”, “нейтралитет”, “справедливость”, “непредубежденность”, “объективность”, “отстраненность”, “уравновешенность”.

3.3 консультирование по системе менеджмента management system consultancy

участие в разработке, внедрении или поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента

ПРИМЕР 1 Подготовка или разработка руководств или процедур.

ПРИМЕР 2 Предоставление конкретных рекомендаций, инструкций или решений по разработке и внедрению системы менеджмента.

Примечание 1 Организация обучения или участие в качестве обучающего не рассматривается как консультирование, при условии, когда курс обучения, относящийся к системам менеджмента или проведению аудита, ограничивается предоставлением общей информации, находящейся в открытом доступе; т.е. обучающий не должен предоставлять заказчику конкретные решения.

Примечание 2 Предоставление общей информации, а не конкретных решений по улучшению процессов или систем заказчика, не рассматривается как консультирование. Такая информация может включать:

- объяснение значения и сути критериев сертификации;
- идентификация возможностей для улучшения;
- объяснение соответствующих теорий, методологий, технических приемов или методов;
- сообщение неконфиденциальной информации о наилучших практиках;
- другие аспекты менеджмента, не охватываемые проверяемой системой менеджмента.

3.4 сертификационный аудит certification audit

аудит, выполняемый проверяющей организацией, независимой от заказчика или заинтересованных сторон, с целью сертификации системы менеджмента заказчика

Примечание 1 В приведённых ниже определениях термин “аудит” использован для упрощения ссылок на сертификационный аудит, проводимый третьей стороной.

Примечание 2 Сертификационные аудиты включают первоначальные, надзорные (инспекционные), ресертификационные аудиты, а также могут включать специальные аудиты.

Примечание 3 Сертификационные аудиты обычно проводятся группами аудиторов тех органов, которые проводят сертификацию соответствия требованиям стандартов на системы менеджмента.

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

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

Примечание 6 Комплексный аудит подразумевает проверку заказчика на соответствие требованиям более чем одного стандарта, когда заказчик применяет требования двух или более стандартов на системы менеджмента в единой интегрированной системе менеджмента.

3.5

заказчик

client

организация, система менеджмента которой проверяется с целью сертификации

3.6

аудитор

auditor

лицо, проводящее аудит

3.7

компетентность

competence

способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов

3.8

сопровождающий

guide

лицо, назначенное заказчиком для содействия аудиторской группе

3.9

наблюдатель

observer

лицо, сопровождающее аудиторскую группу, но не участвующее в аудите

3.10

техническая область

technical area

область, характеризующая общностью процессов, относящихся к конкретному типу системы менеджмента и ее предполагаемым результатам

Примечание 1 См. Примечание к п. 7.1.2.

3.11

несоответствие

nonconformity

невыполнение требования

3.12

значительное несоответствие

major nonconformity

несоответствие (3.11), влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов

Примечание 1 Несоответствия могли бы быть классифицированы как значительные в следующих случаях:

— если приходится сомневаться в наличии результативного управления процессами или в том, что продукты или услуги будут отвечать установленным требованиям;

— при наличии серии незначительных несоответствий, связанных с одним и тем же требованием или аспектом, когда это может свидетельствовать о системной ошибке и таким образом образовывать значительное несоответствие.

3.13

незначительное несоответствие

minor nonconformity

несоответствие (3.11), не влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов

3.14

технический эксперт

technical expert

лицо, предоставляющее аудиторской группе свои знания или опыт по специальному вопросу

Примечание 1 Знание или опыт по специальному вопросу могут быть отнесены к проверяемой организации, процессу или деятельности.

3.15

схема сертификации

certification scheme

система оценки соответствия, относящаяся к системам менеджмента, применительно к которым установлены одинаковые требования, правила и процедуры

3.16

общая продолжительность/трудоемкость аудита

audit time

время, необходимое для планирования и результативного выполнения аудита системы менеджмента организации-заказчика

3.17

продолжительность сертификационных аудитов системы менеджмента

duration of management system certification audit

часть времени от *общей продолжительности/трудоемкости аудита* (3.16), необходимого на проведение мероприятий аудита, начиная с вводного совещания и заканчивая заключительным совещанием

Примечание 1 Обычно мероприятия аудита включают:

- проведение вводного совещания;
- выполнение анализа документации по ходу аудита;
- обмен информацией в ходе аудита;
- закрепление за сопровождающими и наблюдателями соответствующих функций и обязанностей;
- сбор и проверку информации;
- идентификацию выводов аудита;
- подготовку заключений аудита;
- проведение заключительного совещания.

4 Принципы

4.1 Общие положения

4.1.1 Принципы, приведенные в настоящем разделе, являются основой для изложенных в настоящем стандарте функциональных и описательных требований. Настоящий стандарт не содержит конкретных требований для всех возможных ситуаций. Эти принципы следует применять в качестве

руководства при принятии решений, которые могут потребоваться в непредвиденных ситуациях. Принципы не являются требованиями.

4.1.2 Глобальная цель сертификации состоит в создании уверенности у всех сторон в том, что система менеджмента соответствует установленным требованиям. Ценность сертификации состоит в определенном уровне общественного доверия, которое было установлено посредством беспристрастной и компетентной оценки третьей стороной. К сторонам, заинтересованным в сертификации, в частности, относятся

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

4.1.3 К принципам, обеспечивающим доверие, относятся:

- беспристрастность,
- компетентность,
- ответственность,
- открытость,
- конфиденциальность,
- реагирование на жалобы,
- подход на основе рисков.

ПРИМЕЧАНИЕ Настоящий стандарт устанавливает принципы сертификации в Разделе 4; соответствующие принципы, относящиеся к процессу аудита, можно найти в Разделе 4 стандарта ISO 19011:2011.

4.2 Беспристрастность

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

4.2.2 Общеизвестно, что источником дохода органа по сертификации является плата заказчика за сертификацию, и это является потенциальной угрозой для сохранения беспристрастности.

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

4.2.4 Угрозы для сохранения беспристрастности, в частности, могут включать следующее.

- a) Собственная выгода: угроза возникает в случае, когда человек или организация действуют в личных интересах. В случае сертификации угрозой беспристрастности является финансовый интерес.
- b) Анализ собственной деятельности: угроза возникает при анализе человеком или организацией собственной работы. Выполнение аудита систем менеджмента заказчика, которому орган по

сертификации предоставлял консультации по системам менеджмента, может привести к анализу собственной работы.

- c) Близкие отношения (или доверие): угроза возникает при слишком близких отношениях с лицом или организацией, или в том случае, когда аудитор слишком доверяет другому лицу вместо того, чтобы искать свидетельства аудита.
- d) Запугивание: угроза возникает, когда у человека или органа возникает ощущение, что им открыто или скрытым образом угрожают, например, заменой или сообщением руководству.

4.3 Компетентность

4.3.1 Компетентность персонала органа по сертификации во всех работах, связанных с процессом сертификации, необходима для проведения сертификации, заслуживающей доверие.

4.3.2 Также необходимо, чтобы сертификация поддерживалась системой менеджмента органа по сертификации.

4.3.3 Важнейшая задача для руководства органа по сертификации состоит в обеспечении внедрения процесса для установления критериев компетентности персонала, участвующего в проведении аудита и других работах по сертификации, и чтобы компетентность персонала оценивалась согласно данным критериям.

4.4 Ответственность

4.4.1 Ответственность за достижение соответствия требованиям конкретного стандарта на систему менеджмента и за соответствие требованиям к сертификации несет сертифицированный заказчик, а не орган по сертификации.

4.4.2 Орган по сертификации несет ответственность за оценку достаточности объективных свидетельств, на основании которых принимается решение о сертификации. На основании выводов аудита он принимает решение о выдаче сертификата, если имеются достаточные свидетельства соответствия, или о невыдаче сертификата, если нет достаточных свидетельств соответствия.

ПРИМЕЧАНИЕ Любой аудит основан на выборке из всей системы менеджмента организации, поэтому гарантия 100 % соответствия требованиям невозможна.

4.5 Открытость

4.5.1 Орган по сертификации должен обеспечивать открытый доступ или своевременно раскрывать соответствующую информацию о процессе аудита и сертификации, а также о статусе сертификации (например, выдаче, подтверждении сертификата, расширении или сужении области действия сертификата, обновлении, приостановлении действия или отмене сертификата) любой организации с целью обеспечения уверенности в добросовестности и достоверности сертификации. Открытость - это принцип доступности или раскрытия соответствующей информации.

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

4.6 Конфиденциальность

Для получения преимущественного доступа к информации, требуемой органу по сертификации для адекватной оценки соответствия требованиям, необходимо, чтобы орган по сертификации не раскрывал конфиденциальной информации.

4.7 Реагирование на жалобы

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

ПРИМЕЧАНИЕ Правильный баланс между принципами открытости и конфиденциальности, включая реагирование на жалобы, необходимо соблюдать для демонстрации обоснованности и достоверности процесса всем пользователям сертификации.

4.8 Подход на основе рисков

Органы по сертификации должны учитывать риски, связанные с проведением компетентной, непротиворечивой и беспристрастной сертификации. Риски могут быть, в частности, связаны с:

- целями аудита;
- выборкой, применяемой для целей аудита;
- беспристрастностью;
- юридическими и другими обязательными требованиями, включая обязательства сторон;
- проверяемой организацией и условиями деятельности заказчика;
- влиянием аудита на заказчика и его деятельность;
- здоровьем и безопасностью членов аудиторской группы;
- восприятия заинтересованных сторон;
- недостоверными сообщениями сертифицируемого заказчика;
- использованием знаков.

5 Общие требования

5.1 Особенности, связанные с законодательством и договорами

5.1.1 Юридическая ответственность

Орган по сертификации должен быть юридическим лицом, или определённой частью юридического лица, чтобы нести юридическую ответственность за все свои действия в области сертификации. Правительственный орган по сертификации рассматривается как юридическое лицо вследствие его правительственного статуса.

5.1.2 Договор на проведение работ по сертификации

Орган по сертификации должен заключить с каждым заказчиком имеющий юридическую силу договор об оказании услуг по сертификации в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Кроме того, при наличии нескольких офисов у органа по сертификации или нескольких производственных площадок у заказчика орган по сертификации должен предусмотреть заключение имеющего юридическую силу договора между выдающим сертификат органом и заказчиком, действие которого распространяется на все производственные площадки, подлежащие сертификации.