**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(Համապատասխանության գնահատման մարմնի (ՀԳՄ) անվանումը)**

**ՀԱՐՑԱԹԵՐԹ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ՀՍՏ ԻՍՕ/ԻԷԿ 17021-1-2015 ստանդար­տի կետը** | **Բովանդակությունը** | **Որտեղ է վկայակոչված**  **(Փաստաթղթի անվանումը, կետը)**  (**լրացվում է ՀԳՄ-ի կողմից)** |
| **5** | **Ընդհանուր պահանջները** |  |
| **5.1** | **Իրավական և պայմանագրային խնդիրները** |  |
| **5.1.1** | **Իրավական պատասխանատվությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է լինի իրավաբանական անձ կամ իրավաբանական անձի մաս, որպեսզի իրավական պատասխանատվություն ստանձնի իր կողմից իրականացվող սերտիֆիկացման ողջ գործունեության համար: Պետության կողմից լիազորված սերտիֆիկացման մարմինը համարվում է իրավաբանական անձ` ելնելով իր իրավասություններից: |  |
| **5.1.2** | **Սերտիֆիկացման պայմանագիրը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պատվիրատուներին սերտիֆիկացման ծառայություններ մատուցելու համար պետք է օրենսդրությամբ սահմանված կարգով նրանց հետ կնքի իրավական ուժ ունեցող պայմանագիր: Բացի այդ, եթե սերտիֆիկացման մարմինը տեղակայ­ված է մեկից ավելի գրասենյակներում կամ սերտիֆիկաց­մանն առնչվող գործողություններն իրականացնում է պատվիրատուի մեկից ավելի տեղամասերում, սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի սերտիֆիկացում իրականացնող ու սերտիֆիկատ հանձնող մարմին­ների և սերտիֆիկացվող կազմակերպության միջև այնպիսի պայմա­նա­գրի կնքումը, որտեղ ներառված են սերտիֆիկացման ոլորտի մեջ մտնող բոլոր տեղամասերը: |  |
| **5.1.3** | **Սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշումների համար պատասխանավությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահպանի իր լիազորությունները և ստանձնի սերտիֆիկացմանն առնչվող որոշումների կայացման պատասխանատվությունը` ներառյալ սերտիֆիկատի տրամադրման, պահպանման, նորացման, ոլորտի ընդլայնման, կրճատման, կասեցման կամ դադարեցման վերաբերյալ որոշումները: |  |
| **5.2** | **Անկողմնակալության կառավարումը** |  |
| **5.2.1** | Համապատասխանության գնահատման գործունեությունը պետք է իրականացվի անկողմնակալ ձևով: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պատասխանատու լինի համապատասխանության գնահատման իր գործունեության անկողմնակալության համար և չպետք է թույլ տա առևտրային, ֆինանսական կամ այլ ճնշումներ որոնք կարող են ազդել անկողմնակալության վրա: |  |
| **5.2.2** | Սերտիֆիկացման մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ստանձնի կառավարման համակարգի սերտիֆիկացմանն առնչվող բոլոր գործողությունների անկողմնակալության պարտավորությունը: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հրապարակայնորեն հայտարարի, որ ինքը գիտակցում է անկողմնակալության կարևորությունը կառավարման համակարգերի սերտիֆիկացման գործողություններն իրականացնելիս, կառավարում է շահերի բախումները և ապահովում է կառավարման համակարգերի սերտիֆիկացման գործողությունների օբյեկտիվությունը: |  |
| **5.2.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է նույնականացնի, վերլուծի, գնահատի, դիտարկի, հետևի և փաստաթղթերով հիմնավորի սերտիֆիկացման ընթացքում ծագող շահերի բախումների հնարավոր դեպքերը` ներառյալ իր հարաբերություններից ծագող շահերի բախումները: Եթե հարաբերությունները որևէ վտանգ են պարունակում անկողմնակալության համար, ապա սերտիֆիկացման մարմինը պետք է փաստաթղթերով հիմնավորի և ցուցադրի նման վտանգների վերացման կամ նվազեցման ուղիները: Ցուցադրումը պետք է ներառի շահերի բախման բոլոր հնարավոր աղբյուրները` անկախ նրանից, թե արդյոք դրանք ծագել են սերտիֆիկացման մարմնի ներսում, թե այլ անձանց, մարմինների կամ կազմակերպությունների գործունեության արդյունքում: Այն դեպքում, երբ հարաբերություններն անթույլատրելի վտանգ են պարունակում անկողմնակալության համար (օրինակ` երբ սերտիֆիկացման մարմնի սեփականությունը հանդիսացող դուստր կազմակերպությունը սերտիֆիկացման հայտ է ներկայացնում սերտիֆիկացման մարմին), ապա սերտիֆիկացում չի իրականացվում:  Բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է վերլուծի ցանկացած մնացորդային ռիսկ, որպեսզի որոշի թե այն թույլատրելի ռիսկի մակարդակի սահմանում է, թե ոչ:  Ռիսկի գնահատման գործընթացը պետք է ներառի նույնականացումը և համապատասխան շահագրգիռ կողմերի հետ խորհրդակցություն անկողմնակալության վրա ազդող հարցերի վերաբերյալ, ներառյալ` թափանցիկությունը և հասարակական ընկալումը: Համապատասխան շահագրգիռ կողմերի հետ խորհրդակցությունը պետք է հավասարակշռված լինի առանց որևէ կողմի գերակշռող շահերի: |  |
| **5.2.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը չպետք է իրականացնի իր ոլորտով այլ սերտիֆիկացման մարմնի կառավարման համակարգի սերտիֆիկացում: |  |
| **5.2.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը և նույն իրավաբանական անձի որևէ մասը և սերտիֆիկացման մարմնի (տես 9.5.1.2, բ)) կազմակերպության վերահասկողության ենթակայության ցանկացած կազմակերպություն չպետք է առաջարկեն կամ տրամադրեն խորհրդատվություն կառավարման համակարգերի վերաբերյալ: Դա վերաբերում է նաև պետական մարմնի մաս հանդիսացող սերտիֆիկացման մարմնին |  |
| **5.2.6** | Սերտիֆիկացման մարմնի և նույն իրավաբանական անձի որևէ մասի կողմից սերտիֆիկացված կազմակերպությունների ներքին աուդիտների անցկացումը իրենց կողմից զգալի վտանգ է ներկայացնում անկողմնակալության համար: Այդ պատճառով սերտիֆիկացման մարմինը և նույն իրավաբանական անձի որևէ մասը և սերտիֆիկացման մարմնի (տես 9.5.1.2, բ)) կազմակերպության վերահասկողության ենթակայության ցանկացած կազմակերպություն չպետք է առաջարկի կամ իրականացնի իր կողմից սերտիֆիկացված կազմակերպությունների ներքին աուդիտներ: Եթե կառավարման համակարգի ներքին աուդիտը իրականացրել է սերտիֆիկացման մարմինը, ապա դրա ավարտից հետո նվազագույնը երկու տարվա ընթացքում սերտիֆիկացման մարմինը չպետք է իրականացնի նույն կառավարման համակարգի սերտիֆիկացում: |  |
| **5.2.7** | Եթե պատվիրատուին տրամադրվել է կառավարման համակարգերի վերաբերյալ խորհրդատվություն կազմակերպության կողմից, որն ունի փոխհարաբերություններ սերտիֆիկացման մարմնի հետ, ապա անթույլատրելի վտանգ է առաջանում անկողմնակալության համար: Այդ վտանգը մինչև ընդունելի աստիճան նվազեցնելու համար խորհրդատվության ավարտից հետո առնվազն երկու տարվա ընթացքում սերտիֆիկացման մարմինը չպետք է իրականացնի այն կառավարման համակարգի սերտիֆիկացում, որի վերաբերյալ խորհրդատվական կազմակերպության կողմից պատվիրատուին տրամադրվել է խորհրդատվություն: |  |
| **5.2.8** | Սերտիֆիկացման մարմինը կառավարման համակարգի վերաբերյալ խորհրդատվություն տրամադրող կազմակերպությանը չպետք է աութսորսինգով հանձնարարի աուդիտների իրականացում, քանի որ դա անթույլատրելի վտանգ է առաջացնում սերտիֆիկացման մարմնի անկողմնակալության համար (տես 7.5): Դա չի վերաբերում 7.3-ում նշված պայմանագրային հիմունքներով որպես աուդիտորներ ներգրավված անձանց: |  |
| **5.2.9** | Սերտիֆիկացման մարմնի կողմից մատուցվող կամ առաջարկվող ծառայությունները չպետք է կապված լինեն կառավարման համակարգի վերաբերյալ խորհրդատվություն տրամադրող կազմակերպության գործունեության հետ: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է միջոցներ ձեռնարկի խորհրդատվական կազմակերպության կողմից բերվող ոչ պատշաճ փաստարկների դեմ, որ սերտիֆիկացումը կարող է ավելի պարզ, արագ կամ ավելի էժան դառնալ սերտիֆիկացման մարմնի ծառայություններից օգտվելու դեպքում: Սերտիֆիկացման մարմինը չպետք է հայտարարի կամ ակնարկի, որ սերտիֆիկացումը կարող է ավելի պարզ, արագ կամ էժան դառնալ որևէ կոնկրետ խորհրդատվական կազմակերպության ծառայություններից օգտվելու դեպքում: |  |
| **5.2.10** | Շահերի բախման վտանգը բացառելու համար, կառավարման համակարգի վերաբերյալ խորհրդատվություն տրամադրած անձնակազմը, ներառյալ ղեկավար պաշտոններ զբաղեցնողները, տվյալ պատվիրատուին խորհրդատվություն տրամադրելու պահից երկու տարվա ընթացքում չեն կարող մասնակցել այդ պատվիրատուի աուդիտի կամ սերտիֆիկացման գործընթացներին: |  |
| **5.2.11** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է միջոցներ ձեռնարկի իր անկողմ­նա­կա­լության վրա ազդող ցանկացած վտանգին արձագանքելու համար, որոնք ծագում են այլ անձանց, մարմինների կամ կազմակեր­պու­թյուն­ների գործունեության հետևանքով: |  |
| **5.2.12** | Սերտիֆիկացման մարմնի ողջ անձնակազմը, ինչպես ներքին, այնպես էլ արտաքին, կամ հանձնաժողովները, որոնք կարող են որևէ ազդեցություն ունենալ սերտիֆիկացման գործընթացների վրա, պետք է գործեն անկողմնակալ և թույլ չտան, որ առևտրային, ֆինանսական կամ այլ գործոնները ազդեն անկողմնակալության վրա: |  |
| **5.2.13** | Սերտիֆիկացման մարմինները պետք է ներքին և արտաքին անձնակազմից պահանջեն հայտնել իրենց հայտնի ցանկացած դեպքի մասին, որն իրենց կամ սերտիֆիկացման մարմնի համար կարող է շահերի բախման վտանգ առաջացնել: Սերտիֆիկացման մարմինները պետք է այդ տեղեկատվությունն օգտագործեն որպես հիմք` այդ անձնակազմի կամ կազմակերպության կողմից իրականացվող գործունեության հետևանքով անկողմնակալության վրա ազդող հնարավոր վտանգների որոշման համար և չպետք է ներգրավի այդպիսի ներքին կամ արտաքին անձնակազմ, մինչև վերջինիս կողմից շահերի բախման վտանգի բացակայության ապացուցումը: |  |
| **5.3** | **Պարտավորությունը և ֆինանսները** |  |
| **5.3.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունակ լինի ցուցադրելու, որ ինքը գնահատել է իր կողմից իրականացվող սերտիֆիկացման գործունեությունից առաջացող ռիսկերը և ունի անհրաժեշտ միջոցներ (օրինակ` ապահովագրություն կամ պահուստներ) իր գործունեության յուրաքանչուր ոլորտում և գործառնության աշխարհագրական տարածքներում իր գործունեության հետ կապված պարտավորությունները կատարելու համար: |  |
| **5.3.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է գնահատի իր ֆինանսական միջոցներն ու եկամուտի աղբյուրները և ցույց տա, որ ի սկզբանե և շարունակաբար, առևտրային, ֆինանսական կամ այլ գործոնները չեն ազդել իր անկողմնակալության վրա: |  |
| **6** | **Կառուցվածքային պահանջները** |  |
| **6.1** | **Կազմակերպական կառուցվածքը և բարձրաստիճան ղեկավարությունը** |  |
| **6.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է փաստաթղթերով հիմնավորի իր կազմակերպական կառուցվածքը` նշելով ղեկավարության, անձնակազմի և ցանկացած հանձնաժողովի պարտականությունները, պատասխանատվություններն ու լիազորությունները: Եթե սերտիֆիկացման մարմինը հանդիսանում է իրավաբանական անձի մաս, ապա կազմակերպական կառուցվածքը պետք է ներառի նույն իրավաբանական անձի այլ մասերի հետ փոխհարաբերությունները և լիազորությունների ենթակայությունը: |  |
| **6.1.2** | Սերտիֆիկացման գործունեությունը պետք է կազմակերպվի և կառավարվի այնպես, որ երաշխավորվի անկողմնակալությունը: |  |
| **6.1.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է նշանակի բարձրաստիճան ղեկավարություն (խորհուրդ, անձանց խումբ կամ անձ), որը պետք է ունենա բացարձակ լիազորություն և պատասխանատվություն հետևյալ գործառույթներից յուրաքանչյուրի համար.  ա) քաղաքականության մշակում և իր գործողություններին վերաբերող գործընթացների և ընթացակարգերի ստեղծում,  բ) քաղաքականության, գործընթացների և ընթացակարգերի իրականացման հսկողություն,  գ) անկողմնակալության ապահովում,  դ) մարմնի ֆինանսական միջոցների հսկողություն,  ե) կառավարման համակարգի սերտիֆիկացման ծառայությունների և սխեմաների մշակում,  զ) աուդիտների, սերտիֆիկացման իրականացում և գանգատներին արձագանքում,  է) սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշումների կայացում,  ը) անհրաժեշտության դեպքում հանձնաժողովների կամ առանձին անձանց լիազորում` իրենց անունից նշված գործողությունների իրականացման համար,  թ) պայմանագրերի կնքում,  ժ) սերտիֆիկացման գործունեության համար համապատասխան ռեսուրսների ապահովում: |  |
| **6.1.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանված կանոններ ունենա սերտիֆիկացման գործընթացներում ընդգրկված ցանկացած հանձնաժողովի նշանակման, լիազորությունների շրջանակների և գործունեության վերաբերյալ: |  |
| **6.2** | **Գործառնական հսկողություն** |  |
| **6.2.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա գործընթաց արդյունավետ վերահսկելու համար սերտիֆիկացման գործունեությունները, որոնք կատարում են մասնաճյուղ կազմակերպությունները, գործընկերությունները, գործակալները, և այլն, անկախ իրենց իրավական կարգավիճակից, հարաբերություններից կամ աշխարհագրական դիրքից: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հաշվի առնի այն ռիսկը, որ այդ գործունեությունները կարող են ազդել սերտիֆիկացման մարմնի իրազեկության, հետևողականության և անկողմնակալության վրա: |  |
| **6.2.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է որոշի ձեռնարկված գործունեությունների համապատասխան մակարդակը և վերահսկողության մեթոդը, ինչպես նաև իր գործընթացները, սերտիֆիկացման մարմնի աշխատանքների տեխնիկական ոլորտները, անձնակազմի իրազեկությունը, վարչական կառավարման ուղղությունները, հաշվետվությունները և աշխատանքների, այդ թվում` գրառումների դժվարամատչելիությունը: |  |
| **7** | **Ռեսուրսներին ներկայացվող պահանջները** |  |
| **7.1** | **Անձնակազմի իրազեկությունը** |  |
| **7.1.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա գործընթացներ` հավաստելու համար, որ անձնակազմն ունի համապատասխան գիտելիքներ կառավարման համակարգերի տեսակների (օրինակ. Էկոլոգիական կառավարման համակարգերի, որակի կառավարման համակարգերի, տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգերի) և այն աշխարհագրական տարածքների վերաբերյալ, որտեղ գործում է սերտիֆիկացման մարմինը: |  |
| **7.1.2** | **Իրազեկության չափանիշների որոշումը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված գործընթաց` աուդիտների և սերտիֆիկացման կառավարման և իրականացման գործում ընդգրկված անձնակազմի իրազեկության չափանիշները որոշելու համար: Իրազեկության չափանիշները պետք է որոշվեն` հաշվի առնելով կառավարման համակարգի ստանդարտի կամ տեխնիկական պայմանի յուրաքանչյուր տեսակի վերաբերյալ պահանջները` յուրաքանչյուր տեխնիկական ոլորտի և սերտիֆիկացման գործընթացի յուրաքանչյուր գործառույթի համար: Այս գործընթացի ելքային տվյալները պետք է լինեն այն պարտադիր գիտելիքների և հմտությունների վերաբերյալ փաստաթղթավորված չափանիշները, որոնք անհրաժեշտ են արդյունավետ կերպով աուդիտի և սերտիֆիկացման խնդիրները կատարելու համար` հասնելու նախատեսված արդյունքներին: Հավելված Ա-ն սահմանում է այն գիտելիքներն ու հմտությունները, որոնք պետք է սահմանի սերտիֆիկացման մարմինը առանձին գործառույթների համար: Այնտեղ, որտեղ որևէ կոնկրետ սերտիֆիկացման սխեմայի համար սահմանվել են իրազեկության լրացուցիչ հատուկ չափանիշներ (օրինակ. ԻՍՕ/ԻԷԿ ՏՍ 17021-2, ԻՍՕ/ԻԷԿ ՏՍ 17021-3 կամ ԻՍՕ/ՏՍ 22003), պետք է կիրառվեն դրանք: |  |
| **7.1.3** | **Գնահատման գործընթացները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է փաստաթղթավորված գործընթացներ ունենա իրազեկության նախնական գնահատման համար, ինչպես նաև աուդիտի և սերտիֆիկացման կառավարման և իրականացման գործունեության մեջ ընդգրկված ողջ անձնակազմի իրազեկության և աշխատանքի արդյունավետության շարունակական մոնիթորինգի համար` կիրառելով իրազեկության որոշված չափանիշները: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ցույց տա, որ իր գնահատման մեթոդները արդյունավետ են: Այս գործընթացների արդյունքը պետք է լինի այն աշխատողների նույնականացումը, ովքեր ցուցադրել են աուդիտի և սերտիֆիկացման տարբեր գործառույթների համար անհրաժեշտ իրազեկության մակարդակ: Իրազեկությունը պետք է ներկայացվի անհատների կողմից սերտիֆիկացման մարմնում գործունեության կատարման պարտականություններին անցնելուց առաջ: |  |
| **7.1.4** | **Այլ դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է անհրաժեշտ տեխնիկական փորձագիտական տվյալներից օգտվելու իրավունք ունենա, որպեսզի խորհրդատվություն ստանա այնպիսի հարցերի շուրջ, որոնք ուղղակիորեն կապված են տեխնիկական ոլորտների, կառավարման համակարգի տեսակների և այն աշխարհագրական տարածքների սերտիֆիկացման հետ, որտեղ գործում է սերտիֆիկացման մարմինը: Նման խորհրդատվություն կարող է ապահովվել ինչպես դրսից, այնպես էլ սերտիֆիկացման մարմնի անձնակազմի կողմից: |  |
| **7.2** | **Սերտիֆիկացման գործունեության մեջ ընդգրկված անձնակազմը** |  |
| **7.2.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա աուդիտի ծրագրերի տեսակի և շրջանակների որոշման, ինչպես նաև սերտիֆիկացման այլ աշխատանքների կատարման համար բավականաչափ իրազեկ անձնակազմ: |  |
| **7.2.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը բոլոր տեսակի գործառույթների և աուդիտների իրականացման համար պետք է ունենա բավարար թվով աուդիտորներ` ներառյալ աուդիտի խմբի ղեկավարները և տեխնիկական փորձագետները: |  |
| **7.2.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պարտավոր է յուրաքանչյուր աշխատակցին պարզաբանել իր պարտականությունները, պատասխանատվությունները և լիազորությունները: |  |
| **7.2.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա սահմանված գործընթացներ սերտիֆիկացման գործունեության մեջ ընդգրկվող աուդիտորների ընտրության, ուսուցման, պաշտոնապես լիազորման և տեխնիկական փորձագետների ընտրության համար: Աուդիտորի իրազեկության նախնական գնահատումը պետք է ներառի աուդիտորի կողմից աուդիտների ժամանակ անհրաժեշտ գիտելիքների և հմտությունների կիրառման ունակությունը` որոշված իրազեկ գնահատողի կողմից, ով հետևում է աուդիտորին աուդիտ իրականացնելիս: |  |
| **7.2.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա արդյունավետ աուդիտ իրականացնելու և այն ցուցադրելու գործընթաց, ներառյալ` ընդհանուր աուդիտորական հմտությունների և գիտելիքների, ինչպես նաև առանձին տեխնիկական ոլորտներին առնչվող հմտությունների և գիտելիքների տիրապետող աուդիտորների և աուդիտի խմբի ղեկավարների ներգրավումը: |  |
| **7.2.6** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի, որ աուդիտորները (և անհրաժեշտության դեպքում տեխնիկական փորձագետները) իրազեկ լինեն աուդիտի գործընթացներին, սերտիֆիկացման պահանջներին և այլ առնչվող պահանջներին: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է աուդիտորների և տեխնիկական փորձագետների համար ապահովի աուդիտի վերաբերյալ ցուցումներ պարունակող, փաստաթղթավորված արդիականացված ընթացակարգերի և սերտիֆիկացմանն առնչվող անհրաժեշտ տեղեկատվության մատչելիությունը: |  |
| **7.2.7** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է որոշի ուսուցման անհրաժեշտությունը և կազմակերպի կամ անցկացնի հատուկ դասընթացներ` իր աուդիտորների, տեխնիկական փորձագետների և սերտիֆիկացման գործունեության մեջ ընդգրկված այլ անձանց իրազեկությունն իրենց գործառույթների շրջանակներում ապահովելու նպատակով: |  |
| **7.2.8** | Սերտիֆիկատի տրամադրման, պահպանման, նորացման, ոլորտի ընդլայնման, կրճատման, կասեցման կամ դադարեցման վերաբերյալ որոշումներ կայացնող խումբը կամ անձը պետք է ունենա համապատասխան ստանդարտի և սերտիֆիկացման պահանջների վերաբերյալ գիտելիքներ և պետք է իրազեկ լինի աուդիտի գործընթացների և աուդիտի խմբի վերաբերյալ հանձնարարականների գնահատման հարցում: |  |
| **7.2.9** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի աուդիտի և սերտիֆիկացման գործունեությունում ընդգրկված անձնակազմի բավարար արդյունավետությունը: Պետք է առկա լինեն փաստաթղթավորված ընթացակարգեր և չափանիշներ ներգրավված բոլոր անձանց իրազեկության և աշխատանքի արդյունավետության մոնիթորինգի համար` հիմնված նրանց գործունեության հետ կապված ռիսկերի մակարդակի և ներգրավման հաճախականության վրա: Մասնավորապես, սերտիֆիկացման մարմինն ուսուցման անհրաժեշտությունը որոշելու նպատակով պետք է ստուգի իր անձնակազմի իրազեկությունը` նրանց գործունեության հիման վրա: |  |
| **7.2.10** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կատարի յուրաքանչյուր աուդիտորի մոնիթորինգ, դիտարկելով յուրաքանչյուր տեսակի կառավարման համակարգ, որի վերաբերյալ աուդիտորը համարվում է իրազեկ: Աուդիտորների համար նախատեսված փաստաթղթավորված մոնիթորինգի ընթացակարգերը պետք է ներառեն տեղում իրականացվող դիտարկումների, աուդիտի հաշվետվությունների վերանայման և պատվիրատուից կամ շուկայից ստացված արձագանքների համակցությունը և պետք է սահմանվեն փաստաթղթավորված պահանջներում: Մոնիթորինգը պետք է մշակվի այնպես, որպեսզի նվազագույնի հասցվեն սերտիֆիկացման նորմալ ընթացքից շեղումները, մասնավորապես` պատվիրատուի տեսանկյունից կարևոր հանդիսացող շեղումները: |  |
| **7.2.11** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պարբերաբար իրականացնի յուրաքանչյուր աուդիտորի գործունեության տեղում դիտարկում: Տեղում իրականացվող դիտարկումների հաճախականությունը կախված է մոնիթորինգից ստացված ամբողջ տեղեկատվության վերլուծության արդյունքում որոշված անհրաժեշտությունից: |  |
| **7.3** | **Արտաքին անկախ աուդիտորների և արտաքին տեխնիկական փորձագետների ներգրավումը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է արտաքին աուդիտորներից և տեխնիկական փորձագետներից պահանջի կնքել գրավոր պայմանագիր, որով նրանք պարտավորվում են հետևել սերտիֆիկացման մարմնի կողմից սահմանված քաղաքականությանը և ընթացակարգերին: Պայմանագիրը պետք է ներառի գաղտնիության պահպանման և անկողմնակալության մասին դրույթներ և արտաքին աուդիտորներից և տեխնիկական փորձագետներից պետք է պահանջի սերտիֆիկացման մարմնին տեղեկացնել աուդիտի ենթարկվող ցանկացած կազմակերպության հետ առկա կամ նախկին կապի մասին: |  |
| **7.4** | **Անձնակազմի վերաբերյալ գրառումները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահպանի անձնակազմի որակավորման, ուսուցման, փորձի, տարբեր կազմակերպություններին անդամակցության, աշխատանքային փորձի, մասնագիտական կարգավիճակի, և իրազեկության վերաբերյալ արդիականացվող տվյալները: Սա ներառում է ոչ միայն սերտիֆիկացման գործունեություն իրականացնող, այլև ղեկավար և վարչական անձնակազմը: |  |
| **7.5** | **Արտաքին ռեսուրսների ձեռքբերումը (աութսորսինգ)** |  |
| **7.5.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա գործընթաց, որում պետք է սահմանվեն աութսորսինգի (այսինքն` ենթակապալի պայմանագրի կնքում այլ կազմակերպության հետ, որը սերտիֆիկացման մարմնի անունից իրականացնում է սերտիֆիկացման աշխատանքների մի մասը) պայմանները: Բոլոր համաձայնությունների, ներառյալ գաղտնիության պահպանման և շահերի բախման հետ կապված պայմանների վերաբերյալ սերտիֆիկացման մարմինը աութսորսինգային ծառայություններ տրամադրող յուրաքանչյուր կազմակերպության հետ պետք է կնքի իրավական ուժ ունեցող պայմանագիր: |  |
| **7.5.2** | Սերտիֆիկատի տրամադրման, պահպանման, նորացման, ոլորտի ընդլայնման, կրճատման, կասեցման կամ դադարեցման վերաբերյալ որոշումները չպետք է կայացնեն աութսորսինգային ծառայություններ տրամադրող կազմակերպությունները: |  |
| **7.5.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է.  ա) պատասխանատվություն ստանձնի աութսորսինգով այլ մարմնի տրամադրված բոլոր գործունեությունների համար,  բ) ապահովի աութսորսինգային ծառայություններ մատուցող մարմնի և նրա մասնագետների համապատասխանությունը սերտիֆիկացման մարմնի կողմից սահմանված պահանջներին, ինչպես նաև սույն ստանդարտի համապատասխան դրույթներին` ներառյալ իրազեկության, անկողմնակալության և գաղտնիության պահպանման դրույթները,  գ) ապահովի, որ աութսորսինգային ծառայություններ մատուցող մարմինը և նրա մասնագետներն ուղղակիորեն կամ որևէ գործատուի միջոցով փոխկապակցված չլինեն աուդիտի ենթարկվող կազմակերպության հետ այնպես, որ դա ազդի անկողմնակալության վրա: |  |
| **7.5.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված ընթացակարգեր սերտիֆիկացման գործընթացում աութսորսինգային ծառայություններ մատուցող բոլոր մարմինների որակավորման և մոնիթորինգի համար և պետք է պահպանի աուդիտորների ու տեխնիկական փորձագետների իրազեկության վերաբերյալ գրառումները: |  |
| **8** | **Տեղեկատվությանը ներկայացվող պահանջները** |  |
| **8.1** | **Հանրամատչելի տեղեկատվությունը** |  |
| **8.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահպանի (հրատարակությունների միջոցով, էլեկտրոնային կամ այլ միջոցներով) և մատչելի դարձնի, առանց հարցման, բոլոր այն աշխարհագրական տարածքներում, որտեղ այն գործում է` տեղեկատվություն հետևյալի վերաբերյալ.  ա) աուդիտի գործընթացներ,  բ) սերտիֆիկատի տրամադրման, մերժման, պահպանման, նորացման, կասեցման, վերականգնման կամ դադարեցման կամ սերտիֆիկացման ոլորտի ընդլայնման կամ կրճատման գործընթացներ,  գ) կառավարման համակարգերի տեսակներ և սերտիֆիկացման սխեմաներ, որոնցով այն գործում է,  դ) սերտիֆիկացման մարմնի անվանման և սերտիֆիկացման նշանի կամ պատկերանիշի (լոգո) կիրառումը,  ե) տեղեկատվության ստացման համար հարցումների, գանգատների և բողոքարկումների վերլուծության գործընթացներ,  զ) անկողմնակալության քաղաքականություն: |  |
| **8.1.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը հարցման դեպքում պետք է տրամադրի հետևյալ տեղեկատվությունը.  ա) աշխարհագրական տարածքների մասին, որտեղ այն գործում է,  բ) տրված սերտիֆիկատի կարգավիճակը,  գ) կոնկրետ սերտիֆիկացված պատվիրատուի անվանումը, համապատասխան նորմատիվ փաստաթղթերը, ոլորտը և գտնվելու վայրը (քաղաք կամ պետություն): |  |
| **8.1.3** | Սերտիֆիկացման մարմնի կողմից ցանկացած պատվիրատուին կամ շուկային տրամադրված տեղեկատվությունը, այդ թվում` գովազդը, պետք է լինի ստույգ և չշփոթեցնող: |  |
| **8.2** | **Սերտիֆիկացման փաստաթղթերը** |  |
| **8.2.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը սերտիֆիկացված կազմակերպությանը պետք է տրամադրի սերտիֆիկացման փաստաթղթերն իր ընտրությամբ ցանկացած եղանակով: |  |
| **8.2.2** | Սերտիֆիկատ(ներ)ում պետք է նշվեն.  ա)(a) յուրաքանչյուր պատվիրատուի անվանումը և գտնվելու վայրը, որի կառավարման համակարգը սերտիֆիկացվել է (կամ վերադաս կազմակերպության գտնվելու վայրը և սերտիֆիկացման ոլորտի մեջ ընդգրկված տեղամասերը),  բ)(b) սերտիֆիկատի տրամադրման, ոլորտի ընդլայնման կամ կրճատման, կամ սերտիֆիկատի գործողության նորացման թվականը, որը չպետք է լինի ավելի շուտ, քան սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշում կայացնելու թվականը,  գ)(c) սերտիֆիկատի գործողության ժամկետի ավարտը կամ վերասերտիֆիկացման սահմանված ժամկետը` վերասերտիֆիկացման պարբերաշրջանին համապատասխան,  դ)(d) եզակի նույնականացման նշագիրը,  ե)(e) սերտիֆիկացված կազմակերպության աուդիտի համար կիրառված կառավարման համակարգի ստանդարտը և(կամ) այլ նորմատիվ փաստաթուղթը, ներառյալ` գործող և(կամ) վերանայված տարբերակի նշագիրը,  զ)(f) արտադրանքի և ծառայության, գործընթացի և այլնի սերտիֆիկացման ոլորտը` ըստ անհրաժեշտության յուրաքանչյուր տեղամասի համար,  է)(g) սերտիֆիկացման մարմնի անվանումը, գտնվելու վայրը և համապատասխանության նշանը, այլ նշանները (օր.` հավատարմագրման նշանը, պատվիրատուի լոգոն) կարող են կիրառվել, եթե դրանք շփոթեցնող կամ երկիմաստ չեն,  ը)(h) սերտիֆիկացման համար կիրառված ստանդարտով և (կամ) այլ նորմատիվ փաստաթղթով նախատեսված ցանկացած այլ տեղեկատվություն,  թ)(i) սերտիֆիկացման համար կիրառված ցանկացած փաստաթղթի վերանայման դեպքում ժամկետանց փաստաթուղթը տարբերելու միջոցները: |  |
| **8.3** | **Սերտիֆիկացման վերաբերյալ վկայակոչումը և նշանների կիրառումը** |  |
| **8.3.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանի իր կողմից պատվիրատուին տրված ցանկացած կառավարման համակարգերի սերտիֆիկացման նշանի կիրառման վերաբերյալ կանոններ, որը պետք է ապահովի, ի թիվս այլոց, հետևելիություն դեպի սերտիֆիկացման մարմինը: Նշանը կամ ուղեկից տեքստը չպետք է պարունակի որևէ երկիմաստ ձևակերպում սերտիֆիկացման և սերտիֆիկացման մարմնի վերաբերյալ: Նշանը չպետք է օգտագործվի ապրանքի կամ դրա փաթեթավորման վրա` սպառողի համար տեսանելի տեղում, կամ որևէ այլ եղանակով, որը կարող է մեկնաբանվել որպես ապրանքի համապատասխանության նշան: |  |
| **8.3.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը չպետք է թույլ տա իր նշանի կիրառումը լաբորատոր փորձարկումների, ինչպես նաև տրամաչափարկման կամ հսկողության արձանագրություններում կամ սերտիֆիկատներում: |  |
| **8.3.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա սահմանված կանոններ ապրանքի փաթեթավորման վրա կամ սերտիֆիկացված պատվիրատուին սերտիֆիկացված կառավարման համակարգ ունենալու վերաբերյալ ուղեկցող տեղեկատվությունում ցանկացած հայտարարությունների կիրառման վերաբերյալ: Ապրանքի փաթեթավորումը պետք է լինի այնպես, որ տեղափոխելուց ապրանքը չմասնատվի կամ չվնասվի: Համապատասխան տեղեկատվությունը պետք է լինի առանձին մատչելի և հեշտ գտնվող: Պիտակների տեսակները կամ նույնականացման նշումները (ցուցնակներ) համարվում են ապրանքի մաս: Նման հայտարարությունները որևէ ձևով չեն նշանակում թե ապրանքը, գործընթացը կամ ծառայությունը սերտիֆիկացված է այս միջոցներով: Հայտարարությունում պետք է վկայակոչվեն.  - սերտիֆիկացված պատվիրատուի նույնականացումը (օրինակ. ապրանքային նշան կամ անվանում),  - կառավարման համակարգի տեսակը (օրինակ. որակ, էկոլոգիա), և կիրառվող ստանդարտը,  - սերտիֆիկատ տվող սերտիֆիկացման մարմինը: |  |
| **8.3.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պատվիրատու կազմակերպությունից պահանջի, որպեսզի վերջինս.  ա)(a) հաղորդակցության միջոցներում (ինչպիսիք են ինտերնետը, գովազդը, բրոշյուրները կամ այլ փաստաթղթերը) իր սերտիֆիկացման կարգավիճակի մասին նշելիս համապատասխանի սերտիֆիկացման մարմնի կողմից սահմանված պահանջներին,  բ)(b) չկատարի թյուրիմացության մեջ գցող որևէ հայտարարություն իր սերտիֆիկացման գործունեության վերաբերյալ,  գ)(c) չօգտագործի կամ թույլ չտա օգտագործել որևէ սերտիֆիկացման փաստաթուղթ կամ դրա մի մասը թյուրիմացություն առաջացնող եղանակով,  դ)(d) սերտիֆիկացման մարմնի ցուցումների համաձայն (տես 9.6.5)` դադարեցնի նշանի կիրառումը սերտիֆիկացմանն առնչվող գովազդային նյութի մեջ` սերտիֆիկատի գործողության կասեցման կամ դադարեցման դեպքում,  ե)(e) փոփոխի գովազդային բոլոր նյութերը սերտիֆիկացման ոլորտի կրճատման դեպքում,  զ)(f) թույլ չտա, որպեսզի իր կառավարման համակարգի սերտիֆիկացման մասին նշումն օգտագործվի որպես սերտիֆիկացման մարմնի կողմից իր արտադրանքի (ծառայության) կամ գործընթացի սերտիֆիկացման փաստ,  է)(g) չենթադրի, որ սերտիֆիկացումը տարածվում է սերտիֆիկացման ոլորտի մեջ չընդգրկված գործունեության վրա,  ը)(h) չօգտագործի իր սերտիֆիկացման փաստն այնպիսի եղանակով, որը կարող է հանգեցնել սերտիֆիկացման մարմնի և(կամ) սերտիֆիկացման համակարգի վարկաբեկման և հանրության վստահության կորստի: |  |
| **8.3.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է իրականացնի պատշաճ հսկողություն իր սեփականության իրավունքի նկատմամբ և անհրաժեշտ միջոցներ ձեռնարկի սերտիֆիկացման կարգավիճակի ոչ ճիշտ վկայակոչման, ինչպես նաև սերտիֆիկացման փաստաթղթերը, նշանները կամ աուդիտի հաշվետվությունները շփոթեցնող եղանակով օգտագործելու դեպքերը կանխելու ուղղությամբ: |  |
| **8.4** | **Գաղտնիությունը** |  |
| **8.4.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանի գաղտնիության ապահովման քաղաքականություն և դրույթներ այն տեղեկատվության համար, որը ձեռք է բերվում կամ առաջանում է սերտիֆիկացման գործընթացի ընթացքում սերտիֆիկացման մարմնի բոլոր կառուցվածքային մակարդակներում` ներառյալ հանձնաժողովները և սերտիֆիկացման մարմնի անունից գործող արտաքին մարմիններն ու անձինք, ինչն ամրագրվում է իրավական ուժ ունեցող պայմանագրում: |  |
| **8.4.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պատվիրատուին նախապես տեղյակ պահի այն տեղեկատվության մասին, որը նա պատրաստվում է հրապարակել: Բոլոր այլ տեղեկատվությունը, բացառությամբ պատվիրատուի կողմից հրապարակվողների, համարվում է գաղտնի: |  |
| **8.4.3** | Որոշակի պատվիրատուին կամ անձին վերաբերող տեղեկատվությունը, բացառությամբ սույն ստանդարտով նախատեսված դեպքերի, չպետք է տրամադրվի երրորդ կողմին` առանց պատվիրատուի կամ շահագրգիռ անձի գրավոր համաձայնության: |  |
| **8.4.4** | Երբ օրենքով նախատեսված դեպքերում կամ պայմանագրով թույլատրված դեպքերում (օրինակ. հավատարմագրման մարմնի հետ) սերտիֆիկացման մարմնից պահանջվում է գաղտնի տեղեկություններ հայտնել երրորդ կողմին, ապա սերտիֆիկացման մարմինը պետք է նախապես պատվիրատուին կամ շահագրգիռ անձին տեղյակ պահի տեղեկատվության տրամադրման մասին, եթե օրենքով այլ բան նախատեսված չէ: |  |
| **8.4.5** | Հայտատուի վերաբերյալ այլ աղբուրներից (գանգատվողներ, կանոնակարգողներ) ստացվող տեղեկատվությունը համարվում է գաղտնի` համաձայն սերտիֆիկացման մարմնի քաղաքականության: |  |
| **8.4.6** | Անձնակազմը, այդ թվում` հանձնաժողովի անդամները, կապալառուները, սերտիֆիկացման մարմնի անունից գործող արտաքին մարմինների անձնակազմը կամ անհատները պարտավոր են պահպանել սերտիֆիկացման մարմնի գործունեության ընթացքում ձեռք բերված կամ ստացված ամբողջ տեղեկատվության գաղտնիությունը, բացառությամբ օրենքով պահանջվող դեպքերի: |  |
| **8.4.7** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա և կիրառի տեղեկատվության գաղտնիության անվտանգ ապահովման գործընթացներ, սարքավորումներ և միջոցներ: |  |
| **8.5** | **Տեղեկատվության փոխանակումը սերտիֆիկացման մարմնի և պատվիրատուների միջև** |  |
| **8.5.1** | **Տեղեկատվություն սերտիֆիկացման գործունեության և պահանջների վերաբերյալ**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է արդիականացնի և պատվիրատուին տրամադրի հետևյալ տեղեկատվությունը.  ա)(a) սերտիֆիկացման նախնական և շարունակական գործընթացի մանրամասն նկարագրությունը` ներառյալ հայտի ներկայացումը, նախնական(սերտիֆիկացման) աուդիտները, համապատասխանության հսկողության աուդիտները, ինչպես նաև սերտիֆիկատի տրամադրման, պահպանման, ոլորտի կրճատման, ընդլայնման, կասեցման, դադարեցման և վերասերտիֆիկացման գործընթացները,  բ)(b) սերտիֆիկացման նորմատիվ պահանջները,  գ)(c) տեղեկություններ հայտի վերլուծության, նախնական և շարունակական սերտիֆիկացման գործընթացների համար վճարների մասին,  դ)(d) սերտիֆիկացման մարմնի կողմից հնարավոր պատվիրատուին ներկայացվող հետևյալ պահանջները.  սերտիֆիկացման պահանջներին համապատասխանությունը,  աուդիտների իրականացման համար անհրաժեշտ բոլոր պայմանների ապահովումը` ներառյալ փորձաքննության ենթակա փաստաթղթերի և բոլոր գործընթացների ու գործունեության ոլորտների, գրառումների և անձնակազմի մատչելիությունը` նախնական սերտիֆիկացման, համապատասխանության հսկողության իրականացման և գանգատների բավարարման նպատակով,  3) ըստ անհրաժեշտության դիտորդների (օրինակ` հավատարմագրման աուդիտորների կամ փորձնակ-աուդիտորների) ներկայության համար անհրաժեշտ պայմանների ստեղծում,  ե(e) սերտիֆիկացված կազմակերպությունների իրավունքներն ու պարտականությունները սահմանող փաստաթղթեր, ներառյալ պահանջներ սերտիֆիկացված կարգավիճակի վկայակոչման վերաբերյալ ցանկացած տեսակի տեղեկություն հրապարակելիս` 8.3-ի պահանջներին համապատասխան,  զ)(f) տեղեկատվություն գանգատների և բողոքարկումների քննարկման ընթացակարգերի մասին: |  |
| **8.5.2** | **Սերտիֆիկացման մարմնի կողմից փոփոխությունների վերաբերյալ ծանուցումը**  Սերտիֆիկացման մարմինը իր կողմից սերտիֆիկացված կազմակերպություններին պետք է սահմանված կարգով տեղեկացնի սերտիֆիկացման պահանջների ցանկացած փոփոխությունների մասին: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստուգի սերտիֆիկացման նոր պահանջներին յուրաքանչյուր սերտիֆիկացված կազմակերպության համապատասխանությունը: |  |
| **8.5.3** | **Հայտատուի կողմից փոփոխություններ կատարելու վերաբերյալ ծանուցումը**  Սերտիֆիկացման մարմինը սերտիֆիկացված կազմակերպության հետ պետք է կնքի իրավական ուժ ունեցող պայմանագիր` ապահովելու համար նրա կողմից նվազագույն ժամկետներում սերտիֆիկացման մարմնին այն բոլոր գործոնների մասին ծանուցումը, որոնք կարող են ազդել սերտիֆիկացման համար կիրառված ստանդարտի պահանջներին կառավարման համակարգի համապատասխանության վրա: Դա ներառում է, օրինակ` ծանուցումներ հետևյալ հնարավոր փոփոխությունների մասին.  ա)(a) իրավաբանական, առևտրային, կազմակերպական կարգավիճակի կամ սեփականության ձևի,  բ)(b) կազմակերպական և ղեկավարության (օրինակ` ղեկավար անձնակազմ, որոշումներ կայացնող անձնակազմ, տեխնիկական անձնակազմ),  գ)(c) հասցեի և տեղամասերի,  դ)(d) սերտիֆիկացված կառավարման համակարգի շրջանակներում իրականացվող գործունեության ոլորտների և  ե)(e) կառավարման համակարգի և գործընթացների զգալի փոփոխությունների:  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ձեռնարկի համապատասխան գործողություններ: |  |
| **9** | **Գործընթացին ներկայացվող պահանջները** |  |
| **9.1** | **Մինչսերտիֆիկացման գործունեությունը** |  |
| **9.1.1** | **Հայտի ներկայացումը**  Սերտիֆիկացման մարմինը հայտատու կազմակերպության լիազոր ներկայացուցչից պետք է պահանջի իրեն տրամադրել անհրաժեշտ տեղեկատվություն` պարզելու հետևյալը.  ա) սերտիֆիկացման ոլորտը,  բ) ըստ համապատասխան սերտիֆիկացման սխեմայի պահանջների` հայտատու կազմակերպության վերաբերյալ հիմնական տվյալները, այդ թվում` անվանումը և գտնվելու վայրը (վայրերը), նրա գործընթացները և գործառնությունները, մարդկային և տեխնիկական ռեսուրսները, գործառույթները, հարաբերությունները և իրավական պարտավորությունները,  գ) պահանջներին համապատասխանության վրա ազդող կազմակերպության այն գործընթացների նույնակացումը, որոնք իրականացվում են աութսորսինգի միջոցով,  դ) ստանդարտները կամ այլ պահանջները, որոնց համաձայն պետք է իրականացվի սերտիֆիկացումը,  ե) արդյո՞ք իրականացվել է կառավարման համակարգի սերտիֆիկացման վերաբերյալ խորհրդատվություն, եթե այո, ապա ում կողմից: |  |
| **9.1.2** | **Հայտի վերլուծությունը** |  |
| **9.1.2.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է իրականացնի սերտիֆիկացման համար հայտի և լրացուցիչ տեղեկատվության վերլուծություն` ապահովելու համար, որ.  ա) հայտատու կազմակերպության և նրա կառավարման համակարգի վերաբերյալ տեղեկատվությունը բավարար է աուդիտի ծրագրի (տես 9.1.3) իրականացման համար,  բ) սերտիֆիկացման մարմնի և հայտատու կազմակերպության միջև ցանկացած տարաձայնություն լուծված է,  գ) սերտիֆիկացման մարմինն իրազեկ և ունակ է` իրականացնելու սերտիֆիկացում,  դ) հաշվի են առնված սերտիֆիկացման ոլորտը, հայտատու կազմակերպության` գործունեություն իրականացնելու վայրը (վայրերը), աուդիտների իրականացման ժամկետները և սերտիֆիկացման գործընթացի վրա ազդող այլ գործոնները (լեզուն, անվտանգության պայմանները, անկողմնակալության վրա ազդող վտանգները և այլն): |  |
| **9.1.2.2** | Հայտի վերլուծությունից հետո սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կա΄մ ընդունի, կա΄մ մերժի սերտիֆիկացման հայտը: Երբ հայտի վերլուծության արդյունքում սերտիֆիկացման մարմինը մերժում է սերտիֆիկացման հայտը, մերժման պատճառները պետք է փաստաթղթավորվեն և պարզաբանվեն պատվիրատուի համար: |  |
| **9.1.2.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը վերլուծության հիման վրա պետք է որոշի, թե ինչ իրազեկությամբ կադրեր են անհրաժեշտ աուդիտի խմբի կազմման և սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար: |  |
| **9.1.3** | **Աուդիտի ծրագիրը** |  |
| **9.1.3.1** | Սերտիֆիկացման լրիվ պարբերաշրջանի աուդիտի ծրագիրը պետք է մշակվի այնպես, որպեսզի հստակորեն որոշվի(են) աուդիտի գործունեություն(ներ)ը, որը(որոնք) անհրաժեշտ են` ցույց տալու, որ պատվիրատուի կառավարման համակարգը համապատասխանում է ընտրված ստանդարտ(ներ)ով կամ այլ նորմատիվ փաստաթղթ(եր)ով սերտիֆիկացման պահանջներին: Աուդիտի ծրագիրը պետք է ընդգրկի ամբողջ կառավարման համակարգի պահանջները: |  |
| **9.1.3.2** | Աուդիտի ծրագիրը պետք է ներառի երկու փուլից բաղկացած նախնական(սերտիֆիկացման) աուդիտը և համապատասխանության հսկողության աուդիտները առաջին և երկրորդ տարում և վերասերտիֆիկացման աուդիտ` երրորդ տարում` նախքան սերտիֆիկատի գործողության ժամկետի լրանալը: Սերտիֆիկացման առաջին եռամյա պարբերաշրջանն սկսվում է սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշման կայացումից: Հետագա պարբերաշրջանները սկսվում են վերասերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշման կայացումից (տես 9.6.3.2.3): Աուդիտի ծրագրի և դրանում հետագա փոփոխությունների մշակման ընթացքում անհրաժեշտ է հաշվի առնել պատվիրատու կազմակերպության չափը, նրա կառավարման համակարգի, արտադրանքի և գործընթացների ոլորտն ու բարդությունը, ինչպես նաև կառավարման համակարգի արդյունավետության մակարդակը և նախորդ աուդիտների արդյունքները: |  |
| **9.1.3.3** | Համապատասխանության հսկողության աուդիտները պետք է իրականացվեն առնվազն տարին մեկ անգամ, բացառությամբ վերասերտիֆիկացման տարիները: Առաջին սերտիֆիկացմանը հաջորդող առաջին համապատասխանության հսկողության աուդիտի թվականը պետք է լինի ոչ ուշ 12 ամսվա ընթացքում` սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշման թվականից: |  |
| **9.1.3.4** | Այն դեպքում, երբ սերտիֆիկացման մարմինը հաշվի է առնում պատվիրատու կազմակերպությունում արդեն իրականացված սերտիֆիկացումը և այլ սերտիֆիկացման մարմնի կողմից իրականացված աուդիտները, ապա սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հավաքի և պահպանի բավարար ապացույց­ներ, ինչպիսիք են ցանկացած անհամապատասխանության վերաբերյալ հաշվետվությունները և ուղղիչ գործողությունների վերաբերյալ փաստաթղթերը: Փաստաթղթերը պետք է ապահովեն սույն ստանդարտի պահանջների կատարումը: Սերտիֆիկացման մարմինը հիմք ընդունելով ձեռք բերած տեղեկատվությունը, պետք է հաստատի և արձանագրի գոյություն ունեցող աուդիտի ծրագրի ցանկանած ճշգրտումներ և հետևի նախորդ անհամապատասխանություննների վերաբերյալ ուղղիչ գործողությունների իրականացմանը: |  |
| **9.1.3.5** | Երբ պատվիրատուն կատարում է փոփոխություններ, աուդիտի ծրագիր և աուդիտի պլաններ մշակելուց անհրաժեշտ է հաշվի առնել այդ փոփոխությունների աշխատանքների ընթացքում կատարված գործողությունները: |  |
| **9.1.4** | **Աուդիտի ժամանակահատվածի որոշումը** |  |
| **9.1.4.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթա­վորված ընթացակարգեր աուդիտի ժամանակահատվածի որոշման համար, բացի այդ յուրաքանչյուր պատվիրատուի համար սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանի նրա կառավարման համակարգի արդյունավետ աուդիտի պլանավորման և դրա իրականացման համար անհրաժեշտ ժամանակահատվածը: |  |
| **9.1.4.2** | Աուդիտի իրականացման ժամանակահատվածը որոշելիս սերտիֆիկացման մարմինը, բացի այլ գործոններից, պետք է հաշվի առնի հետևյալները.  ա)(a) կառավարման համակարգի համապատասխան ստանդարտի պահանջները,  բ)(b) պատվիրատուի և նրա կառավարման համակարգի բարդությունը,  գ)(c) տեխնիկական և կանոնակարգման առանձնահատկությունները,  դ)(d) կառավարման համակարգի ոլորտում ընդգրկված ցանկացած գործունեության իրականացման համար կատարված աութսորսինգը,  ե)(e) նախկին աուդիտների արդյունքները,  զ)(f) տեղամասերի չափը և քանակը, նրանց գտնվելու վայրը և այդ տեղամասերում դիտարկումները,  է)(g) կազմակերպության արտադրանքի, գործընթացների կամ գործունեությունների հետ կապված ռիսկերը,  ը)(h) հանդիսանու՞մ են արդյոք աուդիտները համակցված, համատեղ կամ ինտեգրված:  Այն դեպքում, երբ որոշակի սերտիֆիկացման սխեմայի համար, օրինակ` ԻՍՕ/ՏՍ 22003-ի կամ ԻՍՕ/ԻԷԿ 27006-ի, հաստատվում են հատուկ չափանիշներ, պետք է կիրառվեն դրանք: |  |
| **9.1.4.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կատարի գրառումներ աուդիտի իրականացման համար անհրաժեշտ ժամանակահատվածի և դրա հիմնավորման վերաբերյալ: |  |
| **9.1.4.4** | Որպես աուդիտոր չնշանակված ցանկացած խմբի անդամի (օր.` տեխնիկական փորձագետների, թարգմանիչների, դիտորդների և փորձնակ-աուդիտորների) կողմից ծախսած ժամանակը չպետք է ներառվի վերը հաշվարկված աուդիտի ժամանակահատվածում: |  |
| **9.1.5** | **Նմուշառումները բազմաթիվ տեղամասերում**  Եթե պատվիրատուի գտնվելու տարբեր աշխարհագրական վայրերում նույն գործունեությունը ընդգրկող կառավարման համակարգի աուդիտի իրականացման համար կատարվում են նմուշառումներ մի քանի տեղամասերում, սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի նմուշառման ծրագիր` կառավարման համակարգի պատշաճ աուդիտն ապահովելու նպատակով: Նմուշառման պլանի հիմնավորումները պետք է փաստաթղթերով հիմնավորվեն յուրաքանչյուր պատվիրատուի համար: Որոշ հատուկ սերտիֆիկացման սխեմաների համար նմուշառումը չի թույլատրվում, և երբ որոշակի սերտիֆիկացման սխեմայի համար, օրինակ` ԻՍՕ/ՏՍ 22003-ի, հաստատված են հատուկ չափանիշներ, պետք է կիրառվեն դրանք: |  |
| **9.1.6** | **Բազմակի կառավարման համակարգերի ստանդարտներ**  Երբ սերտիֆիկացման մարմնի կողմից իրականացվում է սերտիֆիկացում բազմակի կառավարման համակարգերի ստանդարտներով` աուդիտի պլանավորումը պետք է ապահովի տեղամասի համարժեք աուդիտ` սերտիֆիկացման հուսալիության համար: |  |
| **9.2** | **Աուդիտի պլանավորում** |  |
| **9.2.1** | **Աուդիտի նպատակների, ոլորտի և չափանիշների որոշումը** |  |
| **9.2.1.1** | Աուդիտի նպատակները պետք է որոշվեն սերտիֆիկացման մարմնի կողմից: Աուդիտի ոլորտը և չափանիշները, ներառյալ` ցանկացած փոփոխություն, պետք է սահմանվեն սերտիֆիկացման մարմնի կողմից` պատվիրատուի հետ քննարկումից հետո: |  |
| **9.2.1.2** | Աուդիտի նպատակները պետք է նկարագրեն, թե ինչ պետք է իրականացվի աուդիտի ընթացքում և պետք է ներառեն հետևյալը.  ա)(a) աուդիտի չափանիշների հետ պատվիրատուի կառավարման համակարգի կամ դրա որոշ մասերի համապատասխանության որոշումը,  բ)(b) պատվիրատու կազմակերպության կողմից կիրառելի օրենսդրական, կանոնակարգման և պայմանագրային պարտավորությունները կատարելը երաշխավորելու` կառավարման համակարգի ունակության գնահատումը,  գ)(c) կառավարման համակարգի արդյունավետության գնահատումը` երաշխավորելու համար, որ պատվիրատու կազմակերպությունը մշտապես հասնում է սահմանված նպատակներին:  դ)(d) կառավարման համակարգի հավանական բարելավման հատվածների հայտնաբերումը, եթե կիրառելի է: |  |
| **9.2.1.3** | Աուդիտի ոլորտը պետք է սահմանի աուդիտի ծավալը և սահմանները, ինչպիսիք են աուդիտի ենթակա փաստացի վայրերը, կազմակերպական միավորները, գործունեությունները և գործընթացները: Այն դեպքում, երբ սերտիֆիկացման կամ վերասերտիֆիկացման գործընթացը բաղկացած է մեկից ավելի աուդիտներից (օր.` տարբեր տեղամասերի դեպքում), առանձին աուդիտի ոլորտը չի կարող ներառել ողջ սերտիֆիկացման ոլորտը, սակայն աուդիտների ամբողջականությունը պետք է համապատասխանի սերտիֆիկացման փաստաթղթում նշված ոլորտին: |  |
| **9.2.1.4** | Աուդիտի չափանիշները պետք է կիրառվեն` որպես հանձնարարական, որոնցով որոշվում է համապատասխանությունը, և պետք է ներառեն.  - կառավարման համակարգերի վերաբերյալ սահմանված նորմատիվ փաստաթղթի պահանջները,  -պատվիրատուի կողմից մշակված կառավարման համակարգի սահմանված գործընթացները և փաստաթղթերը: |  |
| **9.2.2** | **Աուդիտի խմբի ընտրությունը և հանձնարարականները** |  |
| **9.2.2.1** | **Ընդհանուր դրույթներ** |  |
| **9.2.2.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա գործընթաց աուդիտի խմբի, այդ թվում` խմբի ղեկավարի ընտրության և նշանակման համար` հաշվի առնելով աուդիտի նպատակներին հասնելու համար անհրաժեշտ իրազեկության մակարդակը: Եթե աուդիտն անցկացնում է միայն մեկ աուդիտոր, ապա նա պետք է ունենա իրազեկություն` իրականացնելու աուդիտի խմբի ղեկավարի պարտականությունները` կիրառելի տվյալ աուդիտի համար: Աուդիտի խումբը պետք է ունենա սերտի­ֆիկացման մարմնի կողմից որոշված ընդհանուր իրազեկու­թյուն` ինչպես սահմանված է աուդիտի համար 9.1.2.3 - ում: |  |
| **9.2.2.1.2** | Աուդիտի խմբի չափը և կազմը որոշելիս հարկավոր է հաշվի առնել.  ա)(a) աուդիտի նպատակները, ոլորտը, չափանիշները և աուդիտի անցկացման հաշվարկված ժամանակահատվածը,  բ)(b) արդյոք աուդիտը համակցված է, ինտեգրված թե համատեղ,  գ)(c) աուդիտի խմբի ընդհանուր իրազեկությունը, որն անհրաժեշտ է աուդիտի նպատակներին հասնելու համար (տես աղյուսակ Ա.1),  դ)(d) սերտիֆիկացման վերաբերյալ պահանջները (ներառյալ ցանկացած կիրառելի օրենսդրական, նորմատիվ կամ պայմանագրային պահանջ),  ե)(e) լեզուն և մշակույթը: |  |
| **9.2.2.1.3** | Աուդիտի խմբի ղեկավարի և աուդիտորների համար անհրաժեշտ գիտելիքներն ու հմտությունները կարող են լրացվել տեխնիկական փորձագետների, թարգմանիչների միջոցով, ովքեր պետք է գործեն աուդիտորի ենթակայության ներքո: Այն դեպքում, երբ օգտվում են թարգմանիչների ծառայություններից, վերջիններս պետք է ընտրվեն այնպես, որպեսզի անտեղի չազդեն աուդիտի ընթացքի վրա: |  |
| **9.2.2.1.4** | Աուդիտի խմբում կարող են ընդգրկվել նաև փորձնակ-աուդիտորներ` որպես մասնակիցներ, եթե նրանց համար որպես գնահատող նշանակվում է աուդիտոր: Գնահատողը պետք է իրազեկ լինի` իր վրա վերցնելու պարտականություն­ները և վերջնական պատասխանատվություն կրելու փորձնակ-աուդիտորի գործունեության և նրա ստացած տվյալների համար: |  |
| **9.2.2.1.5** | Աուդիտի խմբի ղեկավարը աուդիտի խմբի հետ խորհրդակցե­լուց հետո պետք է խմբի յուրաքանչյուր անդամին հանձնա­րարի հատուկ գործընթացներ, գործառույթներ, տեղամասեր, տարածքներ կամ գործունեություններ աուդիտի ենթարկելու պատասխանատվությունը: Նման հանձնարարականները պետք է հաշվի առնեն իրազեկության պահանջը և աուդիտի խմբի, ինչպես նաև աուդիտորների, փորձնակ-աուդիտորների, տեխնիկական փորձագետների ծառայությունների արդյունա­վետ և խելամիտ օգտագործումը: Աուդիտի իրականացման ընթացքում հանձնարարականները կարող են փոփոխվել աուդիտի նպատակներին հասնելը երաշխավորելու համար: |  |
| **9.2.2.2** | **Դիտորդները, տեխնիկական փորձագետները և գիդերը** |  |
| **9.2.2.2.1** | **Դիտորդները**  Աուդիտի իրականացման ընթացքում դիտորդների ներկայությունը և հիմնավորումը պետք է հաստատվի սերտիֆիկացման մարմնի և պատվիրատուի կողմից նախքան աուդիտի իրականացումը: Աուդիտի խումբը պետք է երաշխավորի, որ դիտորդները չեն ազդում աուդիտի գործընթացի կամ արդյունքի վրա կամ չեն միջամտում դրանց: |  |
| **9.2.2.2.2** | **Տեխնիկական փորձագետները**  Աուդիտի իրականացման ընթացքում տեխնիկական փորձագետների դերը պետք է հաստատվի սերտիֆիկացման մարմնի և պատվիրատուի կողմից նախքան աուդիտի իրականացումը: Տեխնիկական փորձագետը չպետք է հանդես գա որպես աուդիտոր աուդիտի խմբում: Տեխնիկական փորձագետին պետք է ուղեկցի աուդիտորը: |  |
| **9.2.2.2.3** | **Գիդերը**  Յուրաքանչյուր աուդիտորի պետք է ուղեկցի գիդը, եթե աուդիտի խմբի ղեկավարի և պատվիրատուի միջև այլ պայմանավորվածություն չկա: Գիդ(եր)ը կցվում են աուդիտի խմբին` աուդիտի գործընթացը հեշտացնելու համար: Աուդիտի խումբը պետք է երաշխավորի, որ գիդերը չեն ազդում աուդիտի գործընթացի կամ արդյունքի վրա կամ չեն միջամտում դրանց: |  |
| **9.2.3** | **Աուդիտի պլանը** |  |
| **9.2.3.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի աուդիտի ծրագրին համապատասխան որոշված յուրաքանչյուր աուդիտի համար աուդիտի պլանի կազմումը, որը հանդիսանում է աուդիտի գործունեությունների պլանավորման և իրականացման վերաբերյալ պայմանագրի հիմքը: |  |
| **9.2.3.2** | **Աուդիտի պլանի նախապատրաստումը**  Աուդիտի պլանը պետք է համապատասխանի աուդիտի նպատակներին և ոլորտին: Աուդիտի պլանը պետք է առնվազն ներառի կամ հաշվի առնի հետևյալը.  ա)(a) աուդիտի նպատակները,  բ)(b) աուդիտի չափանիշները,  գ)(c) աուդիտի ոլորտը, ներառյալ` աուդիտի ենթակա կազմակերպական և գործառութային միավորների կամ գործընթացների որոշումը,  դ)(d) ամսաթվերը և այն տեղամասերը, որտեղ պետք է իրականացվի աուդիտը, ներառյալ, անհրաժեշտության դեպքում, ժամանակավոր տեղամասեր այցելությունները,  ե)(e) տեղում աուդիտ իրականացնելու համար նախատեսված ժամանակը և տևողությունը,  զ)(f) աուդիտի խմբի անդամների և ուղեկցող անձանց դերերն ու պատասխանատվությունները: |  |
| **9.2.3.3** | **Աուդիտի խմբի խնդիրների վերաբերյալ տեղեկատվության ներկայացումը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանի աուդիտի խմբին հանձնարարվող խնդիրները և աուդիտի խմբից պահանջի.  ա)(a) ուսումնասիրել և ստուգել պատվիրատու կազմակերպության կառուցվածքը, քաղաքականությունը, գործընթացները, ընթացակարգերը, գրառումները և պատվիրատու կազմակերպության կառավարման համակարգին վերաբերող փաստաթղթերը,  բ)(b) որոշել, որ վերոնշյալը համապատասխանում է սերտիֆիկացման նախատեսված ոլորտի բոլոր պահանջներին,  գ)(c) որոշել, թե արդյոք գործընթացները և ընթացակարգերը սահմանվել, ներդրվել և պահպանվում են արդյունավետ եղանակով` պատվիրատու կազմակերպության կառավարման համակարգի նկատմամբ վստահություն ապահովելու նպատակով,  դ)(d) պատվիրատու կազմակերպությանը հայտնել նրա քաղաքականության, նպատակների և խնդիրների միջև առկա անհամապատասխանությունների և արդյունքների մասին: |  |
| **9.2.3.4** | **Աուդիտի պլանի ներկայացումը**  Աուդիտի պլանը պետք է նախապես ներկայացվի պատվիրատու կազմակերպությանը` աուդիտի իրականացման ժամկետները համաձայնեցնելու համար: |  |
| **9.2.3.5** | **Աուդիտի խմբի անդամների վերաբերյալ տեղեկատվության ներկայացումը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հայտնի աուդիտի խմբի յուրաքանչյուր անդամի անունը և, ըստ անհրաժեշտության, այլ տեղեկատվություն անդամների մասին ու տրամադրի բավականաչափ ժամանակ, որպեսզի պատվիրատու կազմակերպությունը ժամանակ ունենա աուդիտի խմբի որևէ որոշակի անդամի նշանակումը առարկելու համար, իսկ սերտիֆիկացման մարմինը հնարավորություն ունենա փոփոխել խմբի կազմը` ի պատասխան ցանկացած հիմնավորված առարկության: |  |
| **9.3** | **Առաջին սերտիֆիկացումը** |  |
| **9.3.1** | **Առաջին սերտիֆիկացման աուդիտը** |  |
| **9.3.1.1** | **Ընդհանուր դրույթներ** |  |
|  | Կառավարման համակարգի սերտիֆիկացման աուդիտը պետք է իրականացվի երկու փուլով` 1-ին և 2-րդ: |  |
| **9.3.1.2** | **Աուդիտի 1-ին փուլը** |  |
| **9.3.1.2.1** | Պլանավորումով պետք է երաշխավորել, որ 1-ին փուլի նպատակները կարող են կատարվել և պատվիրատուն պետք է տեղեկացված լինի 1-ին փուլի ընթացքում <<տեղում>> որևէ գործունեության վերաբերյալ: |  |
| **9.3.1.2.2** | Աուդիտի 1-ին փուլի իրականացման նպատակներն են.  ա)(a) պատվիրատուի կառավարման համակարգի փաստաթղթերի վերլուծությունը,  բ)(b) պատվիրատուի գտնվելու վայրի և առանձնահատկությունների գնահատումն ու պատվիրատու կազմակերպության անձնակազմի հետ քննարկումների անցկացումը` աուդիտի 2-րդ փուլի իրականացման համար պատրաստվածության աստիճանը որոշելու համար,  գ)(c) պատվիրատուի կարգավիճակի և նրա կողմից ստանդարտի պահանջների ընկալման վերլուծությունը, մասնավորապես` կառավարման համակարգի հիմնական բնութագրերի կամ կարևոր տարրերի, գործընթացների, խնդիրների և գործառնության մասով,  դ)(d) կառավարման համակարգի ոլորտին առնչվող անհրաժեշտ տեղեկատվության հավաքում, ներառյալ.  - պատվիրատուի գտնվելու վայր(եր)ը,  - օգտագործվող գործընթացները և սարքավորումները,  - սահմանված ստուգումների մակարդակները (մասնավորապես մի քանի տեղամասերում գտնվող պատվիրատուների դեպքում),  - կիրառելի օրենսդրական և նորմատիվ պահանջները,  ե)(e) աուդիտի 2-րդ փուլի իրականացման համար անհրաժեշտ ռեսուրսների բաշխման վերլուծությունն ու պատվիրատուի հետ աուդիտի 2-րդ փուլի մանրամասների վերաբերյալ համաձայնեցումը,  զ)(f) աուդիտի 2-րդ փուլի պլանավորման համար նախադրյալների ապահովումը` հավաքելով բավարար ծավալով տեղեկատվություն պատվիրատու կազմակերպության կառավարման համակարգի և տեղամասում կառավարման համակարգի ստանդարտներով և այլ նորմատիվ փաստաթղթերով աշխատանքների մասին,  է)(g) ներքին աուդիտների և ղեկավարության կողմից վերլուծության պլանավորման և իրականացման, ինչպես նաև կառավարման համակարգի ներդրման գնահատումը` աուդիտի 2-րդ փուլի իրականացման համար պատվիրատուի պատրաստվածության մակարդակը որոշելու համար: |  |
| **9.3.1.2.3** | Աուդիտի 1-ին փուլից ստացված տվյալները և պատրաստակամությունը 2-րդ փուլի համար պետք է փաստաթղթերով հիմնավորվեն և ներկայացվեն պատվիրատուին` նշելով այն խնդիրները, որոնք աուդիտի 2-րդ փուլում կարող են անհամապատասխանության պատճառ հանդիսանալ: |  |
| **9.3.1.2.4** | Աուդիտի 1-ին և 2-րդ փուլերի միջև ժամանակահատվածը որոշելիս անհրաժեշտ է հաշվի առնել աուդիտի 1-ին փուլում հայտնաբերված խնդիրները լուծելու համար պատվիրատուի կարիքները: Սերտիֆիկացման մարմինը կարող է նաև փոփոխություններ կատարել աուդիտի 2-րդ փուլի ծրագրում: Եթե առաջանում են որևէ էական փոփոխություններ, որոնք կարող են ազդել կառավարման համակարգի վրա ` սերտիֆիկացման մարմինը պետք է դիտարկի 1-ին փուլի ամբողջությամբ կամ մի մասի կրկնության անհրաժեշտությունը: Պատվիրատուն պետք է տեղեկացվի, որ 1-ին փուլի արդյունքները կարող են հանգեցնել 2-րդ փուլի հետաձգման կամ չեղյալ հայտարարելուն: |  |
| **9.3.1.3** | **Աուդիտի 2-րդ փուլը**  Աուդիտի 2-րդ փուլի նպատակն է գնահատել պատվիրատուի կառավարման համակարգի ներդրման աստիճանը, այդ թվում` արդյունավետությունը: Աուդիտի 2-րդ փուլը պետք է իրականացվի պատվիրատու կազմակերպության տեղամասում (տեղամասերում): Այն պետք է ներառի առնվազն հետևյալը.  ա)(a) կառավարման համակարգի ստանդարտի կամ այլ նորմատիվ փաստաթղթի պահանջներին համապատասխանության վերաբերյալ տեղեկատվության և վկայությունների հավաքում,  բ)(b) գործառնության մոնիթորինգը, չափումների իրականացումը, հաշվետվությունների կազմումը և վերլուծությունը` ելնելով գործառնության հիմնական նպատակներից և նպատակային պահանջներից (կառավարման համակարգի համապատասխան ստանդարտի կամ այլ նորմատիվ փաստաթղթի պահանջների համաձայն),  գ)(c) օրենսդրական, նորմատիվ և պայմանագրային պահանջներին պատվիրատուի կառավարման համակարգի և գործունեության համապատասխանություն,  դ)(d) պատվիրատուի գործընթացների գործառնական հսկողություն,  ե)(e) ներքին աուդիտներ և ղեկավարության կողմից վերլուծություն,  զ)(f) ղեկավարության պատասխանատվությունը պատվիրատու կազմակերպության քաղաքականության նկատմամբ: |  |
| **9.3.1.4** | **Առաջին սերտիֆիկացման աուդիտի եզրակացությունը**  Աուդիտի խումբը պետք է վերլուծի աուդիտի 1-ին և 2-րդ փուլերում հավաքված ամբողջ տեղեկատվությունը և աուդիտի վկայությունները` աուդիտից ստացված տվյալների վերլուծու­թյան և աուդիտի եզրակացության շուրջ համաձայնության գալու նպատակով: |  |
| **9.4** | **Աուդիտների իրականացումը** |  |
| **9.4.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա գործընթաց տեղում աուդիտներ իրականացնելու համար: Այս գործընթացը պետք է ներառի նախնական խորհրդակցություն աուդիտի սկզբում և եզրափակիչ խորհրդակցություն աուդիտի ավարտից հետո:  Երբ աուդիտի որևէ մասը կատարվում է էլեկտրոնային միջոցներով, կամ երբ աուդիտի ենթակա տեղամասը վիրտուալ է` սերտիֆիկացման մարմինը պետք է երաշխավորի, որ նման գործունեությունը կատարվում է համապատասխան իրազեկություն ունեցող անձնակազմի կողմից: Նման աուդիտի ժամանակ ստացված վկայությունները պետք է լինեն բավարար, որպեսզի աուդիտորը պահանջներին համապատասխանության վերաբերյալ կայացնի հիմնավորված որոշում: |  |
| **9.4.2** | **Նախնական խորհրդակցության վարելու կարգը**  Պատվիրատու կազմակերպության ղեկավարության, և անհրաժեշտության դեպքում, աուդիտի ենթակա գործառույթների և գործընթացների համար պատասխանատուների հետ պետք է անցկացվի պաշտոնական նախնական խորհրդակցություն: Նախնական խորհրդակցությունը, որպես կանոն, պետք է վարի աուդիտի խմբի ղեկավարը. դրա նպատակն է հակիրճ բացատրել, թե ինչպես պետք է իրականացվի աուդիտը: Այն պետք է ներառի ներքոհիշյալ տարրերը: Մանրամասների տրամադրման չափը պետք է համապատասխանի աուդիտի գործընթացի մասին պատվիրատուի տեղյակությանը.  ա)(a) մասնակիցների, ինչպես նաև նրանց հիմնական դերերի ներկայացումը,  բ)(b) սերտիֆիկացման ոլորտի հաստատումը,  գ)(c) աուդիտի պլանի (ներառյալ` աուդիտի տեսակը և ոլորտը, նպատակները և չափանիշները), ցանկացած փոփոխության և պատվիրատուի հետ համապատասխան միջոցառումների ձեռնարկման հաստատումը, ինչպիսիք են փակման ժողովի ամսաթիվը և ժամը, աուդիտի խմբի և պատվիրատուի ղեկավարության միջև միջանկյալ ժողովները,  դ)(d) աուդիտի խմբի և պատվիրատուի միջև պաշտոնական հաղորդակցության միջոցների հաստատումը,  ե)(e) աուդիտի խմբին անհրաժեշտ ռեսուրսների և միջոցների առկայության հաստատումը,  զ)(f) գաղտնիության հետ կապված հարցերի հաստատումը,  է)(g) աուդիտի խմբի համար աշխատանքի անվտանգության, արտակարգ իրավիճակների և անվտանգության համապատասխան ընթացակարգերի հաստատումը,  ը)(h) գիդերի կամ դիտորդների ներկայության, նրանց դերերի և ինքնության հաստատումը,  թ)(i) աուդիտի արդյունքների մասին հայտարարման մեթոդը, ինչպես նաև այդ արդյունքների դասակարգումը,  ժ)(j) տեղեկատվություն այն պայմանների մասին, որոնց դեպքում աուդիտը կարող է ժամանակից շուտ դադարեցվել,  ժա)(k) հաստատում, որ աուդիտի խմբի ղեկավարը և սերտիֆիկացման մարմինը ներկայացնող աուդիտի խումբը պատասխանատու են աուդիտի համար և պետք է վերահսկեն աուդիտի պլանի կատարումը, ներառյալ աուդիտը և հսկիչ գրառումները,  լ)(l) նախկին վերլուծության կամ աուդիտի արդյունքների կարգավիճակի հաստատումը, եթե այդպիսիք առկա են,  խ)(m) նմուշառման հիման վրա աուդիտի իրականացման մեթոդները և ընթացակարգերը,  ծ)(n) աուդիտի ընթացքում կիրառվող լեզվի հաստատումը,  կ)(o) հաստատում, որ աուդիտի ընթացքում պատվիրատուն կտեղեկացվի աուդիտի ընթացքի և որևէ մտահոգիչ հարցի վերաբերյալ,  հ)(p) հարցեր տալու պատվիրատուի հնարավորությունը: |  |
| **9.4.3** | **Աուդիտի ընթացքում տեղեկատվության փոխանակումը** |  |
| **9.4.3.1** | Աուդիտի ընթացքում աուդիտի խումբը պետք է պարբերաբար գնահատի աուդիտի գործընթացը և տեղեկատվություն փոխանակի: Աուդիտի խմբի ղեկավարը պետք է անհրաժեշտության դեպքում վերաբաշխի աշխատանքը աուդիտի խմբի անդամների միջև և պարբերաբար աուդիտի ընթացքի կամ ցանկացած մտահոգիչ հարցի մասին տեղեկացնի պատվիրատուին: |  |
| **9.4.3.2** | Այն դեպքում, եթե աուդիտի մատչելի վկայությունները ցույց են տալիս, որ աուդիտի նպատակներին հնարավոր չէ հասնել կամ գոյություն ունի անմիջական և զգալի ռիսկ (օր.` անվտանգությանը սպառնացող), ապա աուդիտի խմբի ղեկավարը պետք է այդ մասին հայտնի պատվիրատուին և, եթե հնարավոր է, սերտիֆիկացման մարմնին` համապատասխան գործողություններ իրականացնելու համար: Այդ գործողությունները կարող են ներառել աուդիտի պլանի վերահաստատում կամ փոփոխում, աուդիտի նպատակների կամ ոլորտի փոփոխություն կամ աուդիտի դադարեցում: Աուդիտի խմբի ղեկավարը պետք է ձեռնարկված գործողությունների արդյունքի մասին հայտնի սերտիֆիկացման մարմնին: |  |
| **9.4.3.3** | Աուդիտի խմբի ղեկավարը պետք է պատվիրատուի հետ դիտարկի աուդիտի ոլորտում փոփոխություններ կատարելու անհրաժեշտությունը, ինչն ակնհայտ է դառնում տեղում աուդիտի իրականացման ընթացքում, և այդ մասին հայտնի սերտիֆիկացման մարմնին: |  |
| **9.4.4** | **Տեղեկույթների հավաքումը և համադրումը** |  |
| **9.4.4.1** | Աուդիտի իրականացման ընթացքում աուդիտի նպատակների, ոլորտի և չափանիշների հետ կապված տեղեկատվությունը (ներառյալ գործառույթների, գործունեությունների և գործընթացների միջև փոխազդեցությունների հետ կապված տեղեկատվությունը) պետք է հավաքվի համապատասխան նմուշառման միջոցով և համադրվի, որպեսզի դառնա աուդիտի վկայություն: |  |
| **9.4.4.2** | Տեղեկատվություն հավաքելու մեթոդները պետք է ներառեն ստորև նշվածը, սակայն չեն սահմանափակվում դրանցով.  ա)(a) հարցազրույցներ,  բ)(b) գործընթացների և գործունեությունների հետևում,  գ)(c) փաստաթղթերի և գրառումների վերլուծություն: |  |
| **9.4.5** | **Աուդիտից ստացված տվյալների նույնականացումը և գրառումը** |  |
| **9.4.5.1** | Աուդիտից ստացված տվյալները, որոնք ամփոփում են համապատասխանությունը և մանրամասներ հաղորդում անհամապատասխանությունների մասին` պետք է որոշվեն, դասակարգվեն և գրանցվեն, որպեսզի հնարավոր լինի ճիշտ որոշում կայացնել սերտիֆիկացման կամ սերտիֆիկատի գործողության պահպանման վերաբերյալ: |  |
| **9.4.5.2** | Բարելավման հնարավորությունները պետք է նույնականացվեն և գրանցվեն, եթե սերտիֆիկացման սխեմայի կառավարման համակարգի պահանջներով դա արգելված չէ: Այնուամենայնիվ, աուդիտից ստացված տվյալները, որոնք հանդիսանում են անհամապատասխանություններ, չպետք է գրանցվեն` որպես բարելավման հնարավորություններ: |  |
| **9.4.5.3** | Անհամապատասխանության հայտնաբերումը պետք է գրանցվի աուդիտի չափանիշների որևէ հատուկ պահանջի վկայակոչմամբ, պետք է ներառի անհամապատասխանության վերաբերյալ հստակ հաշվետվություն և մանրամասն նույնականացնի այն օբյեկտիվ փաստերը, որոնք հիմնավորում են անհամապատասխանությունը: Անհամապատասխանությունները պետք է քննարկվեն պատվիրատուի հետ` փաստերի ճշգրիտ լինելը և անհամապատասխանությունների հասկացված լինելը երաշխավորելու համար: Այնուամենայնիվ, աուդիտորը չպետք է ենթադրություններ անի անհամապատասխանությունների պատճառների մասին և չպետք է դրանց լուծումներ առաջարկի: |  |
| **9.4.5.4** | Աուդիտի խմբի ղեկավարը պետք է փորձի լուծել ցանկացած տարաձայնություն աուդիտի խմբի և պատվիրատուի միջև` կապված աուդիտի վկայությունների կամ ստացված տվյալների հետ, իսկ չլուծված հարցերը պետք է արձանագրվեն: |  |
| **9.4.6** | **Աուդիտի եզրակացությունների նախապատրաստումը**  Փակման ժողովից առաջ աուդիտի խումբը պետք է.  ա)(a) վերլուծի աուդիտից ստացված տվյալները կամ աուդիտի ընթացքում ստացված այլ համապատասխան տեղեկատվությունը աուդիտի նպատակների և աուդիտի չափանիշների նկատմամբ և դասակարգի անհամապատասխանությունները,  բ)(b) համաձայնության գա աուդիտի եզրակացությունների վերաբերյալ` հաշվի առնելով աուդիտի գործընթացին բնորոշ անորոշությունը,  գ)(c) որոշի անհրաժեշտ հետագա գործողությունները,  դ)(d) հաստատի աուդիտի ծրագրի համապատասխանությունը կամ հետագա աուդիտների համար որոշի ցանկացած անհրաժեշտ փոփոխություն (օր.` սերտիֆիկացման ոլորտը, աուդիտի ժամկետները, համապատասխանության հսկողության հաճախականությունը, աուդիտի խմբի իրազեկությունը): |  |
| **9.4.7** | **Եզրափակիչ խորհրդակցության վարելու կարգը** |  |
| **9.4.7.1** | Պատվիրատու կազմակերպության ղեկավարության, և անհրաժեշտության դեպքում, աուդիտի ենթակա գործառույթների և գործընթացների համար պատասխանատուների հետ պետք է անցկացվի պաշտոնական եզրափակիչ խորհրդակցություն, որին ներկա գտնվողների ցանկը պետք է գրանցվի: Եզրափակիչ խորհրդակցությունը, որպես կանոն, պետք է վարի աուդիտի խմբի ղեկավարը. դրա նպատակն է ներկայացնել աուդիտի եզրակացությունները, ներառյալ` սերտիֆիկացման հետ կապված հանձնարարականները: Յուրաքանչյուր անհամապատասխանություն պետք է ներկայացվի այնպես, որպեսզի հասկանալի լինի, և դրանց արձագանքելու ժամկետները պետք է համաձայնեցվեն: |  |
| **9.4.7.2** | Եզրափակիչ խորհրդակցությունը պետք է ներառի ներքոհիշյալ տարրերը: Մանրամասների տրամադրման չափը պետք է համապատասխանի աուդիտի գործընթացի մասին պատվիրատուի տեղյակությանը.  ա)(a) պատվիրատուի տեղեկացումն այն մասին, որ աուդիտի վկայությունները հիմնված են եղել տեղեկատվության նմուշի վրա, հետևաբար, դրանք ունեն անորոշության տարր,  բ)(b) աուդիտի արդյունքների մասին հայտարարման մեթոդը և ժամկետները, ինչպես նաև այդ արդյունքների դասակարգումը,  գ)(c) սերտիֆիկացման մարմնի կողմից անհամապատասխանությունների քննարկման գործընթացը, ներառյալ ցանկացած հետևանք` կապված պատվիրատուի սերտիֆիկացման կարգավիճակի հետ,  դ)(d) ժամկետներ պատվիրատուի համար` ներկայացնելու ուղղման և ուղղիչ գործողությունների պլանը` աուդիտի ընթացքում հայտնաբերված անհամապատասխանությունների վերացման համար,  ե)(e) սերտիֆիկացման մարմնի` աուդիտին հաջորդող գործունեությունները,  զ)(f) տեղեկատվություն գանգատների և բողոքարկման քննարկման գործընթացների մասին: |  |
| **9.4.7.3** | Պատվիրատուին պետք է հարցեր տալու հնարավորություն ընձեռվի: Աուդիտից ստացված տվյալների և աուդիտի եզրակացությունների հետ կապված աուդիտի խմբի և պատվիրատուի միջև ցանկացած տարաձայնություն պետք է քննարկվի և հնարավորության դեպքում լուծվի: Չլուծված ցանկացած տարաձայնություն պետք է արձանագրվի, և սերտիֆիկացման մարմինը պետք է տեղեկացվի այդ մասին: |  |
| **9.4.8** | **Աուդիտի հաշվետվությունը** |  |
| **9.4.8.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կազմի գրավոր հաշվետվություն յուրաքանչյուր աուդիտի համար: Աուդիտի խումբը կարող է որոշել բարելավման հնարավորությունները, սակայն չպետք է առաջարկի հատուկ լուծումներ: Աուդիտի հաշվետվությունը համարվում է սերտիֆիկացման մարմնի սեփականությունը: |  |
| **9.4.8.2** | Աուդիտի խմբի ղեկավարը պատասխանատու է աուդիտի հաշվետվության կազմման և դրա բովանդակության համար: Աուդիտի հաշվետվությունը պետք է տրամադրի աուդիտի վերաբերյալ ճշգրիտ, հակիրճ և պարզ գրառում` դրանով նպաստելով սերտիֆիկացման մասին ճիշտ որոշում կայացնելուն: Դա պետք է ներառի հետևյալը.  ա)(a) սերտիֆիկացման մարմնի նույնականացումը,  բ)(b) պատվիրատուի և պատվիրատուի ներկայացուցչի անունը(անվանումը) և հասցեն,  գ)(c) աուդիտի տեսակը (օր.` առաջին անգամ սերտիֆիկացման, համապատասխանության հսկողության կամ վերասերտիֆիկացման աուդիտ կամ հատուկ աուդիտներ),  դ)(d) աուդիտի չափանիշները,  ե)(e) աուդիտի նպատակները,  զ)(f) աուդիտի ոլորտը, մասնավորապես աուդիտի ենթարկվող կազմակերպական կամ գործառութային միավորների կամ գործընթացների և աուդիտի ժամանակահատվածի որոշումը,  է)(g) աուդիտի պլանից ցանկացած շեղումներ և դրանց պատճառները,  ը)(h) ցանկացած կարևոր խնդիրներ, որոնք կարող են ազդել աուդիտի ծրագրի վրա,  թ)(i) աուդիտի խմբի ղեկավարի, աուդիտի խմբի անդամների և ուղեկցող անձանց նույնականացումը,  ժ)(j) այն ամսաթվերը և վայրերը, որտեղ իրականացվել է աուդիտի գործունեությունը (տեղում կամ տարածքից դուրս)  ժա)(k) աուդիտից ստացված տվյալները (տես 9.4.5), վկայությունները և եզրակացությունները` աուդիտի տվյալ տեսակի պահանջներին համապատասխան,  լ)(l) էական փոփոխությունները, եթե առկա են, որոնք վերջին կատարված աուդիտից հետո ազդում են պատվիրատուի կառավարման համակարգի վրա,  խ)(m) ցանկացած չլուծված հարց, եթե այդպիսիք կան,  ծ)(n ) աուդիտի համակցված, համատեղ կամ ինտեգրված բնույթը,  կ)(o) նախազգուշացնող հայտարարությունը` նշելով, որ աուդիտը հիմնված է առկա տեղեկատվությամբ նմուշառման գործընթացի վրա:  հ)(p) աուդիտի խմբի կողմից հանձնարարականները,  ձ)(q) աուդիտի ենթարկվող պատվիրատուի կողմից օգտագործվող սերտիֆիկացման փաստաթղթերի և նշանների արդյունավետ հսկողությունը,  ղ)(r) նախկինում հայտնաբերված անհամապատասխանությունների վերաբերյալ կատարված ուղղիչ գործողությունների արդյունավետության ստուգումը: |  |
| **9.4.8.3** | Հաշվետվությունը նաև պետք է ներառի հետևյալը.  ա) կառավարման համակարգի համապատասխանության և արդյունավետության վերաբերյալ գրառում, դրա հետ միասին վկայությունների ամփոփոում կապվածք հետևյալ փաստերի վերաբերյալ.  - համապատասխան պահանջների և սպասվող արդյունքների բավարարման համար կառավարման համակարգի հնարավորությունը,  - ներքին աուդիտը և ղեկավարության կողմից վերլուծության գործընթացը,  բ) եզրակացություն սերտիֆիկացման ոլորտի համապատասխանության վերաբերյալ,  գ) հաստատում, որ աուդիտի նպատակներն իրականացվել են: |  |
| **9.4.9** | **Անհամապատասխանությունների պատճառների վերլուծությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պատվիրատուից պահանջի իրականացնել անհամապատասխանությունների պատճառների վերլուծություն և կատարված կամ պլանավորված ուղղումների կամ ուղղիչ գործողությունների նկարագրում` սահմանված ժամկետներում, որոշակի անհամապատասխանությունների վերացման նպատակով: |  |
| **9.4.10** | **Ուղղումների և ուղղիչ գործողությունների արդյունավետությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է վերլուծի պատվիրատուի կողմից առաջարկված ուղղումները, հայտնաբերված պատ­ճառ­ները և ուղղիչ գործողությունները` դրանց համապատաս­խանությունը որոշելու համար: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ստուգի ձեռնարկված ցանկացած ուղղման կամ ուղղիչ գործողության արդյունավետությունը: Անհամապատասխանությունների վերացման յուրաքանչյուր վկայություն պետք է արձանագրվի: Պատվիրատուն պետք է տեղեկացվի վերլուծության և ստուգման արդյունքների մասին: Եթե արդյունավետ ուղղումների կամ ուղղիչ գործողությունների վերլուծման համար կպահանջվի լրացուցիչ ամբողջական աուդիտ, կամ լրացուցիչ սահմանափակ աուդիտ, կամ փաստաթղթավորված վկայություններ (ապագա աուդիտների ժամանակ հաստատելու համար)` պատվիրատուն պետք է տեղեկացվի: |  |
| **9.5** | **Սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշումը** |  |
| **9.5.1** | **Ընդհանուր դրույթներ** |  |
| **9.5.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի, որ սերտիֆիկատի տրամադրման, մերժման, սերտիֆիկացման ոլորտի ընդլայնման կամ կրճատման, սերտիֆիկացման կասեցման կամ վերականգնման, սերտիֆիկացման դադարեցման կամ նորացման վերաբերյալ որոշումները կայացնեն այն անձինք կամ հանձնաժողովները, որոնք չեն մասնակցել աուդիտների գործընթացին: Սերտիֆիկացման որոշում կայացնելու համար նշանակված անհատ(ներ)ը պետք է ունենա(ն) համապատասխան իրազեկություն: |  |
| **9.5.1.2** | Անձը(անձինք) [բացառությամբ հանձնաժողովի անդամները (տես 6.1.4) ] որին(որոնց) սերտիֆիկացման մարմնի կողմից նշանակված է սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշում ընդունելու համար, պետք է աշխատեն կամ վարձու ձևով կամ իրավական ուժ ունեցող պայմանագրով` սերտիֆիկացման մարմնի կամ սերտիֆիկացման մարմնի կազմակերպության վերահսկողության ենթակայության կազմակերպության հետ: Սերտիֆիկացման մարմնի կազմակերպության հսկողությունը պետք է լինի հետևյալներից մեկը.  ա) սերտիֆիկացման մարմնի կողմից մեկ այլ կազմակերպության սեփականություն` ամբողջությամբ կամ մեծ մասը,  բ) սերտիֆիկացման մարմնի կողմից մասնակցություն մեկ այլ կազմակերպության տնօրենների խորհրդին ` մեծամասնությամբ,  գ) իրավաբանական անձի կարգավիճակ ունեցող կազմակերպությունների ցանցի (որտեղ գտնվում է սերտիֆիկացման մարմինը) մեկ այլ կազմակերպությունում սերտիֆիկացման մարմնի կողմից փաստաթղթերով հաստատված վերադասի լիազորություն` կապված սեփականության կամ տնօրենների խորհրդի վերահսկողության հետ: |  |
| **9.5.1.3** | Անձինք, որոնք կազմակերպության հսկողության ենթակայության կազմակերպությունում կատարում են վարձու աշխատանք, կամ աշխատում են պայմանագրով, պետք է կատարեն ԻՍՕ/ԻԷԿ 17021-1 ստանդարտի նույն պահանջները, ինչպես սերտիֆիկացման մարմնում վարձու անձինք կամ պայմանագրով աշխատողները: |  |
| **9.5.1.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է արձանագրի յուրաքանչյուր սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշում, ներառյալ` աուդիտի խմբից կամ այլ աղբյուրներից ստացված որևէ լրացուցիչ տեղեկություններ կամ պարզաբանումներ: |  |
| **9.5.2** | **Որոշումը կայացնելուն նախորդող գործողությունները**  Սերտիֆիկացման մարմինը նախքան սերտիֆիկատի տրամադրման, սերտիֆիկացման ոլորտի ընդլայնման կամ կրճատման, սերտիֆիկացման նորացման, կասեցման կամ վերականգնման, կամ դադարեցման վերաբերյալ որոշումներ կայացնելը պետք է հավաստի, որ  ա) աուդիտի խմբի ներկայացրած տեղեկատվությունը բավարար է սերտիֆիկացման պահանջների և տվյալ ոլորտի սերտիֆիկացման համար,  բ) յուրաքանչյուր զգալի անհամապատասխանության համար վերլուծվել, ընդունվել և համադրվել է ուղղումներն ու ուղղիչ գործողությունները,  գ) յուրաքանչյուր չնչին անհամապատասխանության համար վերլուծվել և ընդունվել է պատվիրատուի ուղղումների և ուղղիչ գործողությունների պլանը: |  |
| **9.5.3** | **Առաջին սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար անհրաժեշտ տեղեկատվությունը** |  |
| **9.5.3.1** | Սերտիֆիկացման վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար աուդիտի խմբի կողմից սերտիֆիկացման մարմնին ներկայացվող տեղեկատվությունը պետք է առնվազն ներառի.  ա) աուդիտի հաշվետվությունը,  բ) անհամապատասխանությունների մասին դիտողությունները և, առկայության դեպքում, պատվիրատուի կողմից ձեռնարկված ուղղումներն ու ուղղիչ գործողությունները,  գ) հայտի վերլուծության նպատակով սերտիֆիկացման մարմնին տրամադրված տեղեկատվության հավաստումը (տե΄ս 9.1.2),  դ) աուդիտի նպատակների իրականացման հավաստումը,  ե) առաջարկություններ սերտիֆիկացում իրականացնելու կամ մերժելու մասին` ներառյալ պայմանները կամ դիտարկումները: |  |
| **9.5.3.2** | Եթե սերտիֆիկացման մարմինը չի կարող համադրել յուրաքանչյուր զգայի անհամապատասխանության համար ուղղումների և ուղղիչ գործողությունների կատարումը 2-րդ փուլի վերջին օրից հետո 6 ամսվա ընթացքում` նախքան սերտիֆիկացման առաջարկելը սերտիֆիկացման մարմինը պետք է իրականացնի մեկ այլ 2-րդ փուլ: |  |
| **9.5.3.3** | Երբ նախատեսված է սերտիֆիկացման փոխանցում մեկ սերտիֆիկացման մարմնից մյուսին` ընդունող սերտիֆիկացման մարմինը բավարար տեղեկատվություն ստանալու համար պետք է ունենա գործընթաց, որպեսզի սերտիֆիկացման վերաբերյալ կայացնի որոշում: |  |
| **9.5.4** | **Վերասերտիֆիկացման որոշման վերաբերյալ տեղեկատվությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է որոշումներ կայացնի նոր սերտիֆիկատ տրամադրելու վերաբերյալ` հիմնվելով վերասերտիֆիկացման աուդիտի արդյունքների վրա, ինչպես նաև սերտիֆիկացման ժամանակահատվածի ընթացքում համակարգի վերլուծության արդյունքների և սերտիֆիկատն օգտագործողներից ստացված գանգատների վրա: |  |
| **9.6** | **Սերտիֆիկատի գործողության ժամկետի պահպանումը** |  |
| **9.6.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահպանի սերտիֆիկատի գործողության ժամկետն այն փաստի հիման վրա, որ սերտիֆիկացված կազմակերպությունը շարունակում է համապատասխանել կառավարման համակարգի ստանդարտի պահանջներին:  Սերտիֆիկացման մարմինը աուդիտի խմբի ղեկավարի դրական եզրակացության հիման վրա կարող է նաև պահպանել սերտիֆիկատի գործողության ժամկետն` առանց հետագա անկախ վերլուծության, եթե ապահովված է.  ա) ցանկացած զգալի անհամապատասխանության կամ այլ իրավիճակներում, որոնք կարող են հիմքհանդիսանալ սերտիֆիկատի գործողության կասեցման կամ դադարեցման համար, սերտիֆիկացման մարմինն ունի համակարգ, որը պահանջում է աուդիտի խմբի ղեկավարից, որպեսզի նա սերտիֆիկացման մարմնին հաղորդի պատշաճ իրազեկությամբ և աուդիտի գործընթացին չմասնակցած անձնակազմի կողմից (տե΄ս 7.2.8) վերլուծություն իրականացնելու անհրաժեշտությունը` սերտիֆիկատի գործողության պահպանման հնարավորությունը որոշելու նպատակով,  բ) սերտիֆիկացման մարմնի սերտիֆիկացման գործընթացների արդյունավետությունը հաստատելու համար համապատասխան իրազեկությամբ անձնակազմի կողմից համապատասխանության հսկողության գործողությունների մոնիթորինգը, ներառյալ աուդիտի հաշվետվությունների մոնիթորինգը: |  |
| **9.6.2** | **Համապատասխանության հսկողության գործունեությունը** |  |
| **9.6.2.1** | **Ընդհանուր դրույթները** |  |
| **9.6.2.1.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի համապատասխանության հսկողության գործունեությունն այնպես, որ կառավարման համակարգի ոլորտում ներառված ներկայացուցչական տարածքների և գործառույթների նկատմամբ պարբերաբար իրականացվի մոնիթորինգ, իսկ մշակման ընթացքում հաշվի առնվեն իր կողմից սերտիֆիկացված կազմակերպության կառուցվածքում և կառավարման համակարգում տեղի ունեցած փոփոխությունները: |  |
| **9.6.2.1.2** | Համապատասխանության հսկողության գործունեությունը պետք է ընդգրկի տեղում իրականացվող աուդիտներ, որոնց ընթացքում գնահատվում է սերտիֆիկացված կազմակերպության կառավարման համակարգի շարունակական համապատասխանությունը սերտիֆիկացման ժամանակ կիրառված ստանդարտի պահանջներին: Համապատասխանության հսկողության այլ գործունեությունը կարող է ընդգրկել.  ա) սերտիֆիկացման մարմնի կողմից հարցումների ուղղումը սերտիֆիկացված կազմակերպությանը` սերտիֆիկացման ասպեկտների վերաբերյալ,  բ) սեփական գործառնության մասին սերտիֆիկացված պատվիրատուի հայտարարությունների (օրինակ` գովազդային նյութերի, ինտերնետային կայքի) վերլուծությունը,  գ) սերտիֆիկացված պատվիրատուին ներկայացվող պահանջը փաստաթղթեր և գրառումներ տրամադրելու մասով (թղթի կամ էլեկտրոնային կրիչների վրա),  դ) սերտիֆիկացված կազմակերպության գործառնության մոնիթորինգի այլ միջոցներ: |  |
| **9.6.2.2** | **Համապատասխանության հսկողության աուդիտը**  Համապատասխանության հսկողության աուդիտներն իրականացվում են տեղում, սակայն դրանք չեն հանդիսանում ամբողջ համակարգի աուդիտներ և պլանավորվում են համապատասխանության հսկողության այլ գործողությունների հետ միասին, որպեսզի սերտիֆիկացման մարմինը համոզված լինի, որ վերասերտիֆիկացման աուդիտների միջև ընկած ժամանակահատվածում պատվիրատուի սերտիֆիկացված կառավարման համակարգը շարունակում է համապատասխանել սահմանված պահանջներին: Համապատասխան ստանդարտով կառավարման համակարգի համար յուրաքանչյուր համապատասխանության հսկողություն պետք է ներառի.  ա)(a) ներքին աուդիտները և ղեկավարության կողմից վերլուծությունը,  բ)(b) նախորդ աուդիտի ընթացքում հայտնաբերված անհամապատասխանությունների վերացմանն ուղղված գործողությունների վերլուծությունը,  գ)(c) գանգատների ուսումնասիրումն ու բավարարումը,  դ)(d) սերտիֆիկացված կազմակերպության նպատակների և համապատասխան կառավարման համակարգ(եր)ի նախատեսված արդյունքների իրականացման համար կառավարման համակարգի արդյունավետության գնահատումը,  ե)(e) շարունակական բարելավմանն ուղղված գործողությունների ընթացքի ստուգումը,  զ)(f) շարունակական գործառնական հսկողությունը,  է)(g) փոփոխությունների վերլուծությունը,  ը)(h) նշանների և (կամ) սերտիֆիկացման մասին այլ վկայակոչումների օգտագործումը: |  |
| **9.6.3** | **Վերասերտիֆիկացումը** |  |
| **9.6.3.1** | **Վերասերտիֆիկացման աուդիտի պլանավորումը** |  |
| **9.6.3.1.1** | Վերասերտիֆիկացման աուդիտի նպատակն է ստուգել կառավարման համակարգի շարունակական համապատասխանությունը և արդյունավետությունն ամբողջությամբ և սերտիֆիկացման ոլորտին դրա շարունակական համապատասխանությունը և կիրառելիությունը: Կառավարման համակարգի համապատասխան ստանդարտի կամ այլ նորմատիվ փաստաթղթի բոլոր պահանջների շարունակական կատարումը գնահատելու համար անհրաժեշտ է պլանավորել և իրականացնել վերասերտիֆիկացման աուդիտ: Այն պետք է պլանավորել և իրականացնել ժամանակին, որպեսզի հնարավոր լինի ճիշտ ժամանակին նորացնել մինչև սերտիֆիկատի գործողության ժամկետի ավարտը: |  |
| **9.6.3.1.2** | Վերասերտիֆիկացման աուդիտը պետք է հաշվի առնի կառավարման համակարգի արդյունավետությունը սերտիֆիկացման ժամանակահատվածի ընթացքում և ներառի նախորդ համապատասխանության հսկողության աուդիտների հաշվետվությունների վերլուծությունը: |  |
| **9.6.3.1.3** | Վերասերտիֆիկացման աուդիտի դեպքում, հնարավոր է, աուդիտի 1-ին փուլի կարիք լինի այն դեպքում, եթե տեղի են ունեցել կառավարման համակարգի, պատվիրատուի կամ կառավարման համակարգի գործառնության համատեքստի (օր.` օրենսդրության) զգալի փոփոխություններ: |  |
| **9.6.3.2** | **Վերասերտիֆիկացման աուդիտը** |  |
| **9.6.3.2.1** | Վերասերտիֆիկացման աուդիտը պետք է ներառի տեղում աուդիտ, որը հաշվի է առնում.  ա)(a) կառավարման համակարգի արդյունավետությունն ամբողջությամբ` ներառյալ ներքին և արտաքին փոփոխությունները, ինչպես նաև սերտիֆիկացման ոլորտին դրա շարունակական համապատասխանությունը և կիրառելիությունը,  բ)(b) կառավարման համակարգի արդյունավետությունը և բարելավումը պահպանելու պարտավորությունների ցուցադրումը` ընդհանուր արդյունավետությունն ավելացնելու նպատակով,  գ)(c) արդյոք կառավարման համակարգը արդյունավետ է սերտիֆիկացված պատվիրատուի նպատակներին և համապատասխան կառավարման համակարգ(եր)ով նախատեսված արդյունքներին հասնելու համար: |  |
| **9.6.3.2.2** | Յուրաքանչյուր զգալի անհամապատասխանության համար սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանի ուղղումների և ուղղիչ գործողությունների ժամկետներ: Այդ գործողությունները պետք է կատարվեն և համադրվեն մինչև սերտիֆիկացման ավարտը: |  |
| **9.6.3.2.3** | Երբ մինչև առկա սերտիֆիկատի գործողության ժամկետի ավարտը վերասերտիֆիկացման գործունեությունը ավարտվել է հաջողությամբ, նոր սերտիֆիկացման ավարտի թվականը կարող է հիմնված լինել առկա սերտիֆիկատի գործողության ժամկետի ավարտի թվականի վրա: Նոր սերտիֆիկատի վրա տրամադրման թվականը պետք է լինի վերասերտիֆիկացման որոշումից հետո: |  |
| **9.6.3.2.4** | Եթե սերտիֆիկացման մարմինը չի ավարտել վերասերտիֆիկացման աուդիտը կամ եթե մինչև սերտիֆիկատի գործողության ժամկետի ավարտը սերտիֆիկացման մարմինը ի վիճակի չէ համադրել յուարքանչյու զգալի անհամապատասխանության (տես 9.5.2.1) համար ուղղումների կամ ուղղիչ գործողությունների կատարումը` ապա նպատակահարմար չէ կատարել վերասերտիֆիկացում և սերտիֆիկատի գործողության ժամկետը չի երկարացվում: Պատվիրատուն պետք է լինի տեղեկացված և եզրակացությունները պետք է պարզաբանվեն: |  |
| **9.6.3.2.5** | Սերտիֆիկատի գործողության ավարտից հետո 6 ամսվա ընթացքում սերտիֆիկացման մարմինը կարող է վերականգնել սերտիֆիկատը, պայմանով, որ վերասերտիֆիկացման գործունեությունը լինի ավարտված, կամ գոնե իրականացվում է 2-րդ փուլի աուդիտը: Սերտիֆիկատի ուժի մեջ մտնելու թվականը պետք է լինի վերասերտիֆիկացման որոշումից հետո, և գործողության ժամկետի ավարտի թվականը պետք է հիմնված լինի նախորդ սերտիֆիկացման պարբերաշրջանի վրա: |  |
| **9.6.4** | **Հատուկ աուդիտները** |  |
| **9.6.4.1** | **Ոլորտի ընդլայնումը**  Ի պատասխան արդեն տրված սերտիֆիկացման ոլորտի ընդլայնման հայտի` սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կատարի հայտի վերլուծություն և որոշի աուդիտի գործողու­թյունները, որոնք անհրաժեշտ են` ոլորտի ընդլայնման վերաբերյալ որոշում կայացնելու համար: Դա կարող է իրականացվել համապատասխանության հսկողության աուդիտի հետ համատեղ: |  |
| **9.6.4.2** | **Արտահերթ աուդիտները**  Սերտիֆիկացման մարմինը կարող է անհրաժեշտ համարել իրականացնել սերտիֆիկացված կազմակերպությունների արտահերթ աուդիտներ` գանգատների ուսումնասիրման նպատակով կամ սերտիֆիկացված կազմակերպությունում տեղի ունեցած փոփոխությունների դեպքում կամ սերտիֆիկատի գործողությունը կասեցնելիս: Նման դեպքերում սերտիֆիկացման մարմինը պետք է.  ա) նախապես տեղեկացնի սերտիֆիկացված կազմակերպությանը (օրինակ` 8.5.1-ում նշված փաստաթղթերի միջոցով) արտահերթ աուդիտների իրականացման պայմանների մասին,  բ) առանձնահատուկ ուշադրություն հատկացնի աուդիտի խմբի կազմմանը, քանի որ կազմակերպությունը հնարավորություն չունի առարկել խմբի որևէ անդամի նշանակմանը: |  |
| **9.6.5** | **Սերտիֆիկատի գործողության կասեցումը, դադարեցումը կամ սերտիֆիկացման ոլորտի կրճատումը** |  |
| **9.6.5.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա քաղաքականություն և փաստաթղթավորված ընթացակարգ(եր) սերտիֆիկատի գործողության կասեցման, դադարեցման կամ սերտիֆիկացման ոլորտի կրճատման համար և պետք է որոշի իր հետագա գործողությունները: |  |
| **9.6.5.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կասեցնի սերտիֆիկատի գործողությունը հետևյալ դեպքերում.  - երբ կազմակերպության սերտիֆիկացված կառավարման համակարգը ամբողջությամբ կամ զգալի չափով դադարում է համապատասխանել սերտիֆիկացման պահանջներին` ներառյալ կառավարման համակարգի արդյունավետության պահանջները,  - երբ սերտիֆիկացված կազմակերպությունը խոչընդոտում է սահմանված հաճախականությամբ համապատասխանության հսկողության կամ վերասերտիֆիկացման աուդիտների իրականացմանը,  - երբ սերտիֆիկացված կազմակերպությունն ինքն է դիմում սերտիֆիկատի գործողությունը կասեցնելու համար: |  |
| **9.6.5.3** | Կասեցման դեպքում պատվիրատուի կառավարման համակարգի սերտիֆիկատը ժամանակավորապես անվավեր է համարվում: |  |
| **9.6.5.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է վերականգնի կասեցված սերտիֆիկացումը եթե կարգավորվել են կասեցման հիմք հանդիսացող խնդիրները: Սերտիֆիկացման մարմնի կողմից սահմանված ժամկետներում կասեցման հիմք հանդիսացող խնդիրները չկարգավորելու դեպքում կարող է դադարեցվել սերտիֆիկատի գործողությունը կամ կրճատվել սերտիֆիկացման ոլորտը: |  |
| **9.6.5.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է կրճատի պատվիրատուի սերտիֆիկացման ոլորտը, որպեսզի բացառի պահանջներին չհամապատասխանող հատվածների գոյությունը, երբ պատվիրատուն ամբողջությամբ կամ զգալի չափով չի բավարարել սերտիֆիկացման ոլորտի տվյալ հատվածների համար սահմանված սերտիֆիկացման պահանջները: Սերտիֆիկացման ոլորտի ցանկացած նման կրճատում պետք է համապատասխանի սերտիֆիկացման համար կիրառվող ստանդարտի պահանջներին: |  |
| **9.7** | **Բողոքարկումները** |  |
| **9.7.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված ընթացակարգեր բողոքարկումներն ընդունելու, գնահատելու և դրանց վերաբերյալ որոշումներ կայացնելու համար: |  |
| **9.7.2** | Սերտիֆիկացման մարմինը պատասխանատու է բողոքարկումների քննարկման բոլոր փուլերի ընթացքում կայացվող որոշումների համար: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի, որ բողոքարկումների քննարկման գործընթացում չընդգրկվեն անձինք, որոնք մասնակցել են աուդիտներին և սերտիֆիկացման մասին որոշումների կայացմանը: |  |
| **9.7.3** | Բողոքարկումների ընդունումը, ուսումնասիրությունը և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացումը չպետք է հանգեցնի որևէ խտրական գործողությունների: |  |
| **9.7.4** | Բողոքարկումների քննարկման գործընթացը պետք է ներառի առնվազն հետևյալ տարրերն ու մեթոդները.  ա) բողոքարկումն ստանալու, վավերացնելու և ուսումնասիրելու, ինչպես նաև համապատասխան գործողություններ ձեռնարկելու մասին որոշում կայացնելու գործընթացի սխեման` հաշվի առնելով նախկինում ստացված նմանատիպ բողոքարկումների քննարկման արդյունքները,  բ) բողոքարկումների, ներառյալ դրանց բավարարմանն ուղղված գործողությունների հետևումն ու գրառումը,  գ) համապատասխան ուղղման և ուղղիչ գործողության իրականացման ապահովումը: |  |
| **9.7.5** | Բողոքարկումը ստացող սերտիֆիկացման մարմինը պարտավոր է ձեռք բերել և ստուգել բոլոր անհրաժեշտ տեղեկությունները, որպեսզի հաստատի բողոքարկումը: |  |
| **9.7.6** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է հաստատի բողոքարկման ընդունումը և բողոքարկողին տեղեկացնի քննության ընթացքի և արդյունքների մասին: |  |
| **9.7.7** | Բողոքարկման վերաբերյալ որոշումը պետք է կայացվի կամ վերանայվի և հաստատվի նախկինում բողոքարկման առարկայի հետ որևէ առնչություն չունեցող անձի (անձանց) կողմից: |  |
| **9.7.8** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պաշտոնապես ծանուցի բողոքարկողին բողոքարկման քննարկման գործընթացի ավարտի մասին: |  |
| **9.8** | **Գանգատները** |  |
| **9.8.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պատասխանատու է գանգատների քննարկման բոլոր փուլերի ընթացքում կայացվող որոշումների համար: |  |
| **9.8.2** | Գանգատների ընդունումը, ուսումնասիրությունը և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացումը չպետք է հանգեցնի որևէ խտրական գործողությունների: |  |
| **9.8.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը գանգատն ստանալուց հետո պետք է որոշի, թե արդյոք այն վերաբերում է սերտիֆիկացման գործողություններին, որոնց համար ինքը պատասխանատու է և, հիմնավորման դեպքում, համապատասխան ընթացք տա գանգատի ուսումնասիրմանը: Եթե գանգատը վերաբերում է սերտիֆիկացված կազմակերպությանը, ապա գանգատի քննության ընթացքում պետք է դիտարկվի սերտիֆիկացված կառավարման համակարգի արդյունավետությունը: |  |
| **9.8.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է սահմանված ժամկետներում սերտիֆիկացված կազմակերպությանը հայտնի վերջինիս վերաբերող ցանկացած գանգատի մասին: |  |
| **9.8.5** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված գործընթաց գանգատների ստացման, գնահատման և դրանց վերաբերյալ որոշումների կայացման համար: Այդ գործընթացի համար պետք է պահպանվեն գաղտնիության պահանջները, քանի որ այն վերաբարում է գանգատվողին և գանգատի առարկային: |  |
| **9.8.6** | Գանգատների ուսումնասիրման գործընթացը պետք է ներառի առնվազն հետևյալ տարրերը և մեթոդները.  ա) գանգատը ստանալու, վավերացնելու և ուսումնասիրելու, ինչպես նաև համապատասխան գործողություններ ձեռնարկելու մասին որոշում կայացնելու գործընթացի սխեման,  բ) գանգատների, ներառյալ դրանց բավարարմանն ուղղված գործողությունների հետևումն ու գրառումը,  գ) համապատասխան ուղղման և ուղղիչ գործողության իրականացման ապահովումը: |  |
| **9.8.7** | Գանգատն ստացող սերտիֆիկացման մարմինը պատասխանատու է այն վավերացնելու համար անհրաժեշտ լրիվ տեղեկատվության հավաքման և ստուգման համար: |  |
| **9.8.8** | Հնարավորության դեպքում սերտիֆիկացման մարմինը պետք է գրանցի գանգատի ընդունումը և գանգատվողին տեղեկացնի քննարկման ընթացքի և արդյունքների մասին: |  |
| **9.8.9** | Գանգատների վերաբերյալ որոշումը պետք է կայացվի կամ վերանայվի և հաստատվի նախկինում բողոքարկման առարկայի հետ որևէ առնչություն չունեցող անձի (անձանց) կողմից: |  |
| **9.8.10** | Հնարավորության դեպքում սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պաշտոնապես ծանուցի գանգատվողին գանգատի քննարկման գործընթացի ավարտի մասին: |  |
| **9.8.11** | Սերտիֆիկացման մարմինը պատվիրատուի և գանգատվողի հետ միասին պետք է որոշի գանգատի առարկայի և դրա լուծման վերաբերյալ տեղեկատվության հրապարակման նպատակահարմարությունը և այդ տեղեկատվության ծավալը: |  |
| **9.9** | **Հայտատուների և պատվիրատուների վերաբերյալ գրառումները** |  |
| **9.9.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է պահպանի բոլոր պատվիրատուների, այդ թվում` բոլոր հայտատու կազմակերպությունների, աուդիտի ենթարկված, սերտիֆիկացված և սերտիֆիկատի գործողությունը կասեցրած կամ դադարեցրած բոլոր կազմակերպությունների աուդիտի և սերտիֆիկացման այլ գործընթացների գրառումները: |  |
| **9.9.2** | Սերտիֆիկացված կազմակերպության վերաբերյալ գրառումները պետք է ներառեն հետևյալը.  ա)(a) տեղեկատվություն հայտի մասին և առաջին սերտիֆիկացման, համապատասխանության հսկողության ու վերասերտիֆիկացման աուդիտների հաշվետվությունները,  բ)(b) սերտիֆիկացման պայմանագիրը,  գ)(c) նմուշառման համար կիրառված մեթոդաբանության հիմնավորումը,  ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆ. Նմուշառման մեթոդաբանությունը ներառում է որոշակի կառավարման համակարգի աուդիտի և(կամ) տեղամասերի ընտրության համար նմուշառումը` բազմաթիվ տեղամասերի աուդիտի դեպքում:  դ)(d) աուդիտի համար անհրաժեշտ ժամկետի հիմնավորումը (տե΄ս 9.1.4),  ե)(e) ուղղումների և ուղղիչ գործողությունների համադրումը,  զ)(f) գանգատների ու բողոքարկումների և դրանց առնչությամբ ձեռնարկված ուղղումների և ուղղիչ գործողությունների վերաբերյալ գրառումները,  է)(g) հանձնաժողովի քննարկումներն ու որոշումները` առկայության դեպքում,  ը)(h) սերտիֆիկացման մասին որոշումների վերաբերյալ փաստաթղթերը,  թ)(i) սերտիֆիկացման փաստաթղթերը` ներառյալ արտադրանքի, գործընթացի կամ ծառայության սերտիֆիկացման ոլորտի վերաբերյալ փաստաթղթերը` առկայության դեպքում,  ժ)(j) սերտիֆիկացման նկատմամբ վստահության ապահովման համար անհրաժեշտ գրառումները, ինչպիսիք են, օրինակ` աուդիտորների և տեխնիկական փորձագետների իրազեկության վկայությունները,  ժա)(k) աուդիտի ծրագրերը: |  |
| **9.9.3** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահով կերպով պահպանի սերտիֆիկացված կազմակերպության վերաբերյալ գրառումները` երաշխավորելով տեղեկատվության գաղտնիությունը: Գրառումները պետք է տեղափոխվեն կամ փոխանցվեն գաղտնիության պահպանումն ապահովող եղանակով: |  |
| **9.9.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ունենա փաստաթղթավորված քաղաքականություն և ընթացակարգեր գրառումները պահելու համար: Գրառումները պետք է պահվեն սերտիֆիկացման ընթացիկ և մեկ ամբողջական պարբերաշրջանի ընթացքում: |  |
| **10** | **Սերտիֆիկացման մարմինների կառավարման համակարգին ներկայացվող պահանջները** |  |
| **10.1** | **Տարբերակները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի և աշխատանքային վիճակում պահի կառավարման այնպիսի համակարգ, որն ունակ կլինի ապահովել և ցուցադրել սույն ստանդարտով սահմանված պահանջների հստակ կատարումը: Բացի 5-ից մինչև 9-ը բաժինների պահանջները բավարարելուց` սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ներդնի կառավարման համակարգ` հետևյալ պահանջներին համապատասխան.  ա) կառավարման համակարգին ներկայացվող հիմնական պահանջներին (տե΄ս 10.2), կամ  բ) կառավարման համակարգին ներկայացվող պահանջներին` ըստ ԻՍՕ 9001 ստանդարտի (տե΄ս 10.3): |  |
| **10.2** | **Տարբերակ Ա. Կառավարման համակարգին ներկայացվող հիմնական պահանջները** |  |
| **10.2.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի, փաստաթղթավորի, ներդնի և աշխատանքային վիճակում պահի կառավարման այնպիսի համակարգ, որն ունակ կլինի ապահովել և ցուցադրել սույն ստանդարտով սահմանված պահանջների հստակ կատարումը:  Սերտիֆիկացման մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է մշակի և փաստաթղթավորի քաղաքականություն և նպատակներ իր գործունեության համար: Բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ապահովի վկայություններ սույն ստանդարտով սահմանված պահանջներին համապատասխան կառավարման համակարգ մշակելու և ներդնելու իր պարտավորության վերաբերյալ: Բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ապահովի քաղաքականության ընկալումը, ներդրումն ու պահպանումը սերտիֆիկացման մարմնի կառուցվածքային բոլոր մակարդակներում:  Սերտիֆիկացման մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է ղեկավար անձնակազմից նշանակի անձ, որն այլ պարտականություններից բացի պետք է ստանձնի պատասխանատվություն և լիազորություններ հետևյալ հարցերով.  ա) կառավարման համակարգի համար անհրաժեշտ գործընթացների և ընթացակարգերի մշակման, ներդրման և պահպանման ապահովում,  բ) կառավարման համակարգի գործառնության և բարելավման անհրաժեշտության վերաբերյալ հաշվետվությունների ներկայացում բարձրաստիճան ղեկավարությանը: |  |
| **10.2.2** | **Կառավարման համակարգի ձեռնարկը**  Սույն ստանդարտի բոլոր կիրառելի պահանջները պետք է սահմանվեն կա΄մ ձեռնարկում, կա΄մ ուղեկցող փաստաթղթերում: Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի ձեռնարկի և ուղեկցող փաստաթղթերի մատչելիությունը համապատասխան անձնակազմի համար: |  |
| **10.2.3** | **Փաստաթղթերի հսկողությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի ընթացակարգեր սույն ստանդարտի պահանջների բավարարմանն առնչվող փաստաթղթերի (ներքին և արտաքին) համապատասխանության հսկողության համար: Այդ ընթացակարգերով պետք է սահմանվեն համապատասխանության հսկողության միջոցներ, որոնք անհրաժեշտ են.  ա)(a) մինչև փաստաթղթերի կիրառումը դրանց համապատասխանությունը ստուգելու համար,  բ)(b) փաստաթղթերի վերլուծության և անհրաժեշտության դեպքում արդիականացման, ինչպես նաև վերահաստատման համար,  գ)(c) փաստաթղթերում կատարված փոփոխությունները և վերանայման անհրաժեշտությունն ապահովելու համար,  դ)(d) կիրառման վայրերում անհրաժեշտ փաստաթղթերի գործող տարբերակների առկայությունն ապահովելու համար,  ե)(e) փաստաթղթերի ընթեռնելիությունն ու հեշտ նույնականացնելն ապահովելու համար,  զ)(f) արտաքին ծագում ունեցող փաստաթղթերի որոշումը և դրանց տարածման հսկողությունն ապահովելու համար,  է)(g) ժամկետանց փաստաթղթերի ոչ կանխամտածված կիրառումը կանխելու և դրանք նույնականացնելու համար, եթե որևէ նպատակով այդ փաստաթղթերը ենթակա են պահպանման: |  |
| **10.2.4** | **Գրառումների հսկողությունը**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի ընթացակարգեր սույն ստանդարտի կիրառմանն առնչվող գրառումների նույնականացման, պահման, պաշտպանության, որոնման, պահման ժամկետի որոշման և տնօրինման համար անհրաժեշտ հսկողության միջոցները սահմանելու համար:  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի ընթացակարգեր իր պայմանագրային և իրավական պարտավորությունների կատարման ժամկետի ընթացքում գրառումները պահպանելու համար: Այդ գրառումների մատչելիությունը պետք է համապատասխանի գաղտնիության ապահովման վերաբերյալ դրույթներին: |  |
| **10.2.5** | **Ղեկավարության կողմից վերլուծությունը** |  |
| **10.2.5.1** | **Ընդհանուր դրույթները**  Սերտիֆիկացման մարմնի բարձրաստիճան ղեկավարությունը պետք է մշակի ընթացակարգեր պլանավորված պարբերականությամբ իր կառավարման համակարգն աուդիտի ենթարկելու համար` սույն ստանդարտի կիրառման համար կառավարման համակարգի, ներառյալ քաղաքականության և նպատակների շարունակական համապատասխանությունն ու արդյունավետությունն ապահովելու նպատակով: Ղեկավարության կողմից վերլուծությունը պետք է իրականացվի առնվազն տարին մեկ անգամ: |  |
| **10.2.5.2** | **Վերլուծության մուտքային տվյալները**  Ղեկավարության կողմից վերլուծության մուտքային տվյալները պետք է ներառեն հետևյալը.  ա)(a) ներքին և արտաքին աուդիտների արդյունքները,  բ)(b) պատվիրատուներից և շահագրգիռ մարմիններից ստացված հետադարձ կապը,  գ)(c) անկողմնակալության ապահովումը,  դ)(d) ուղղիչ գործողությունների կարգավիճակը,  ե)(e) ռիսկերի դեմ ձեռնարկված գործողությունների կարգավիճակը,  զ)(f) ղեկավարության նախորդ վերլուծության արդյունքների հիման վրա իրականացված գործողությունները,  է)(g) նպատակների իրականացման ընթացքը,  ը)(h) փոփոխությունները, որոնք կարող են ազդել կառավարման համակարգի վրա,  թ)(i) բողոքարկումներն ու գանգատները: |  |
| **10.2.5.3** | **Վերլուծության ելքային տվյալները**  Ղեկավարության կողմից վերլուծության ելքային տվյալները պետք է ներառեն.  ա)(a) կառավարման համակարգի և դրա գործընթացների արդյունավետության բարելավումը,  բ)(b) սույն ստանդարտի կիրառմանն առնչվող սերտիֆիկացման ծառայությունների բարելավումը,  գ)(c) անհրաժեշտ ռեսուրսները,  դ)(d) կազմակերպության քաղաքականության և նպատակների վերանայումները: |  |
| **10.2.6** | **Ներքին աուդիտները** |  |
| **10.2.6.1** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի ընթացակարգեր ներքին աուդիտների համար, որոնք կոչված են ստուգելու իր գործունեության համապատասխանությունը սույն ստանդարտով սահմանված պահանջներին, ինչպես նաև կառավարման համակարգի արդյունավետ ներդրումն ու պահպանումը: |  |
| **10.2.6.2** | Աուդիտի ծրագիրը պետք է մշակվի` հաշվի առնելով աուդիտի ենթարկվող գործընթացների և ոլորտների նշանակությունը և նախորդ աուդիտների արդյունքները: |  |
| **10.2.6.3** | Ներքին աուդիտները պետք է իրականացվեն առնվազն տարին մեկ անգամ: Ներքին աուդիտների իրականացման հաճախականությունը կարող է կրճատվել, եթե սերտիֆիկացման մարմինը փաստեր է ներկայացրել, որ իր կառավարման համակարգը շարունակում է արդյունավետ ձևով գործել սույն ստանդարտին համապատասխան և ապահովում է կայունություն: |  |
| **10.2.6.4** | Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ապահովի.  ա)(a) ներքին աուդիտների իրականացումը սերտիֆիկացման, աուդիտների անցկացման և սույն ստանդարտի պահանջների հարցերում իրազեկ անձնակազմի կողմից,  բ)(b) աուդիտորների կողմից սեփական աշխատանքն աուդիտի չենթարկելը,  գ)(c) աուդիտի արդյունքների մասին աուդիտի ենթարկվող ոլորտի համար պատասխանատու անձնակազմի տեղեկացվածությունը,  դ)(d) ներքին աուդիտների արդյունքների հիման վրա որոշված ցանկացած գործողության ժամանակին և պատշաճ կատարումը,  ե)(e) բարելավման հնարավորությունների և ուղիների որոշումը: |  |
| **10.2.7** | **Ուղղիչ գործողությունները**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է մշակի ընթացակարգեր իր գործունեության ընթացքում անհամապատասխանությունների հայտնաբերման և դրանց կառավարման համար: Սերտիֆիկացման մարմինն անհրաժեշտության դեպքում պետք է նաև իրականացնի անհամապատասխանությունների պատճառների վերացմանն ուղղված գործողություններ` դրանց կրկնվելը կանխելու համար: Ուղղիչ գործողությունները պետք է համապատասխանեն հայտնաբերված խնդիրների ազդեցությանը: Ընթացակարգերով պետք սահմանվեն.  ա)(a) անհամապատասխանությունների որոշումը (օրինակ` գանգատների քննարկման կամ ներքին աուդիտների ընթացքում),  բ)(b) անհամապատասխանությունների պատճառների որոշումը,  գ)(c) անհամապատասխանությունների ուղղումը,  դ)(d) անհամապատասխանությունների կրկնվելը բացառող գործողությունների անհրաժեշտության գնահատումը,  ե)(e) անհրաժեշտ գործողությունների կատարումը ժամանակին սահմանելու և դրանք իրականացնելու հետ կապված պահանջները,  զ)(f) իրականացված գործողությունների արդյունքների գրառումը,  է)(g) ուղղիչ գործողությունների արդյունավետության վերլուծությունը: |  |
| **10.3** | **Տարբերակ Բ. Կառավարման համակարգին ներկայացվող պահանջներն ըստ ԻՍՕ 9001 ստանդարտի** |  |
| **10.3.1** | **Ընդհանուր դրույթներ**  Սերտիֆիկացման մարմինը պետք է ԻՍՕ 9001 ստանդարտի պահանջներին համապատասխան մշակի և աշխատանքային վիճակում պահի կառավարման այնպիսի համակարգ, որն ունակ կլինի ապահովել և ցուցադրել սույն ստանդարտով սահմանված պահանջների հստակ կատարումը` մասնավորապես 10.3.2-ից մինչև 10.3.4-ում սահմանված պահանջները: |  |
| **10.3.2** | **Կիրառման ոլորտը**  ԻՍՕ 9001 ստանդարտով սահմանված պահանջները բավարարելու համար կառավարման համակարգի ոլորտը պետք է ներառի սերտիֆիկացման ծառայությունների նախագծմանն ու մշակմանը ներկայացվող պահանջները: |  |
| **10.3.3** | **Կողմնորոշում դեպի սպառողը**  ԻՍՕ 9001 ստանդարտով սահմանված պահանջները բավարարելու համար սերտիֆիկացման մարմինն իր կառավարման համակարգը մշակելիս պետք է հաշվի առնի սերտիֆիկացման նկատմամբ վստահությունը և իր կողմից իրականացվող աուդիտի գործընթացին ու սերտիֆիկացման ծառայություններին վստահող իր պատվիրատուների, ինչպես նաև բոլոր կողմերի (ինչպես սահմանված է 4.1.2-ում) կարիքները: |  |
| **10.3.4** | **Ղեկավարության կողմից վերլուծությունը**  ԻՍՕ 9001 ստանդարտով սահմանված պահանջները բավարարելու համար սերտիֆիկացման մարմինը, որպես ղեկավարության կողմից վերլուծության համար անհրաժեշտ տվյալներ, պետք է կիրառի աուդիտի և սերտիֆիկացման ծառայություններից օգտվողների բողոքարկումների և գանգատների վերաբերյալ տեղեկատվությունը: |  |