

Система менеджмента

МНОГООБЪЕКТНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ

Данный документ не может быть воспроизведен, распространен
или заменен другой формой без предварительного согласия ОС СМ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ
2. ОБОЗНАЧЕНИЯ
3. ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ МНОГООБЪЕКТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
4. МЕТОДОЛОГИЯ
5. РАЗМЕР ВЫБОРКИ
6. ПРОЦЕДУРЫ ДЛЯ ОС СМ

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Менеджер по сертификации несет ответственность за поддержание эффективности данной инструкции.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Многообъектная организация — это организация, охватываемая единой системой менеджмента, включающая определенное центральное подразделение, где осуществляются планирование и контроль определенных процессов/операций, и несколько объектов (постоянных, временных или виртуальных), где полностью или частично осуществляются такие процессы/операции.

Центральное подразделение - подразделение, ответственное за систему менеджмента и осуществляющее централизованное управление.

Постоянный объект - место (физическое или виртуальное), где клиентская организация осуществляет работы или откуда оказывает услуги на постоянной основе.

Временный объект - место (физическое или виртуальное), где клиентская организация осуществляет определенные работы или откуда оказывает услуги на временной основе, и которое не предназначено для использования в качестве постоянного объекта.

Виртуальный объект - виртуальное место, в котором клиентская организация выполняет работу или предоставляет услугу с использованием интерактивной среды, которая позволяет лицам осуществлять процессы независимо от физического местоположения.

Высшее руководство - лицо или группа лиц, которые осуществляют управление и руководство организацией на высшем уровне.

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ

ОС СМ – Орган по сертификации систем менеджмента ООО «ВЕРТЕСТ»

МС – менеджер по сертификации

СМК – система менеджмента качества

СЭМ – система экологического менеджмента

СМБТОЗ – система менеджмента безопасности труда и охраны здоровья

4. ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ МНОГООБЪЕКТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Настоящий документ применяется при проведении аудита многообъектной организации с единой системой менеджмента.

Каждый отдельный объект может полностью или частично осуществлять процессы/операции, относящиеся к области действия системы менеджмента, и различные объекты могут относиться или не относиться к одному юридическому лицу.

Многообъектная организация не обязательно должна быть единым юридическим лицом, но все объекты должны иметь юридическую или договорную связь с центральным подразделением организации и подчиняться единой системе менеджмента, которая

устанавливается, реализуется и подлежит постоянному надзору и внутреннему аудиту со стороны центрального подразделения. Это означает, что центральное подразделение имеет право требовать от объектов выполнения корректирующих действий при необходимости. В соответствующих случаях это оговаривается в рамках соглашений между центральным подразделением и объектами.

Продукция/услуги, производимые всеми объектами, должны быть, по существу, одинакового типа и должны выполняться одинаковыми методами и процессами. Организация должна продемонстрировать, что система менеджмента способна обеспечить желаемые результаты для всех задействованных объектов.

Не всегда применение метода выборочной проверки объектов целесообразно. Это может быть обусловлено различными причинами, например:

- все объекты осуществляют значительно различающиеся процессы/операции в рамках области применения системы менеджмента;
- клиент требует проведение аудита каждого объекта;
- существует отраслевая схема или нормативное требование, предусматривающее, что каждый объект требует систематического аудита.

Организация, пригодная для многообъектной сертификации, должна иметь единую систему менеджмента. Именно система менеджмента организации подлежит аудиту и сертификации. Кроме этого аудит системы менеджмента основывается только на ограниченной выборке имеющейся информации.

Организация должна определить свое центральное подразделение. Центральное подразделение является частью организации, и его функции не должны передаваться на субподряд внешней организации. Центральное подразделение должно обладать организационными полномочиями для определения, создания и обслуживания единой системы менеджмента в соответствии с требованиями нормативных документов. Единая система менеджмента организации требует централизованного контроля со стороны руководства.

На все объекты распространяется программа внутреннего аудита организации. Центральное подразделение отвечает за обеспечение сбора и анализа данных со всех объектов и должно быть способно продемонстрировать свои полномочия и способность инициировать организационные изменения в соответствии с требованиями, в случаях:

- изменений системы и системной документации;
- анализа со стороны руководства;
- жалоб;
- оценки корректирующих действий;
- планирования внутренних аудитов и оценку результатов;
- изменений в аспектах и связанных с ними воздействиях (для СЭМ);
- изменений в операциях и видах деятельности, которые связаны с идентифицированными рисками, требующими применения мер управления (для СМБТОЗ);
- законодательных и нормативных требований, относящихся к применимым стандартам.

Там, где невозможно определить расположение (например, услуг), охват сертификации должен учитывать деятельность главного управления организации также, как и предоставление ее услуг. Где это уместно, ОС СМ может решить, что аудит по сертификации

будет проводиться только там, где организация предоставляет свои услуги. В таких случаях должны быть идентифицированы и проверены все зоны взаимодействия с центральным подразделением.

5. МЕТОДОЛОГИЯ

Выборочная проверка ряда объектов производится в том случае, если объекты выполняют очень схожие процессы/операции.

Не все организации, соответствующие определению «многообъектная организация», подходят для проведения выборочной проверки.

Не все стандарты систем менеджмента подходят для использования при многообъектной сертификации. ОС СМ ООО «ВЕРТЕСТ» не применяет стандарты, к которым не пригодна местная сертификация.

Не во всех случаях выборочная проверка объектов целесообразна для обеспечения достаточной уверенности в эффективности проверяемой системы менеджмента. Такие ограничения определяются органом по сертификации в отношении следующих факторов:

- сектора области применения или процессы/операции (т. е. на основе оценки рисков или сложности таких секторов или операций);
- размер объектов, подлежащих многообъектному аудиту;
- различия в местной реализации системы менеджмента для работы с различными процессами/операциями или различными договорными или регулирующими системами; и
- использование временных объектов, функционирующих в рамках системы менеджмента организации, даже если они не указаны в сертификационной документации.

Выбор должен быть частично избирательным, основанным на критериях, указанных ниже, и частично неизбирательным, но таким, чтобы в диапазоне оказались различные выбранные объекты, за исключением случайных элементов выборки.

По меньшей мере, 25% выборки должно быть сделано случайным образом.

Принимая в расчет критерии, установленные ниже, отличия между оставшимися объектами должны быть как можно более существенными.

Критерии выбора объекта могут включать, среди других, следующие вопросы:

Для всех систем менеджмента

- результаты внутренних аудитов и проверки со стороны руководства или предыдущих аудитов ОС СМ;
- результаты анализа со стороны руководства;
- записи по жалобам и другие соответствующие аспекты корректирующих действий;
- существенные отличия в размере объектов;
- изменения в рабочих процедурах и графиках смен;
- сложность системы менеджмента и процессов, выполняемых в филиалах;
- изменения после последнего сертификационного аудита;
- стабильность СМ и полнота информации об организации;
- различие в культуре, языке, законодательных требованиях;
- географическое положение;
- постоянный, временный или виртуальный статус объектов;
- мнения заинтересованных сторон;
- распределение персонала организации по местам

<i>Дополнительно для системы экологического менеджмента</i>
<ul style="list-style-type: none"> • отличия в экологических аспектах или значимости их воздействий на окружающую среду; • потенциальное взаимодействие с окружающей средой; • отличающиеся законодательные и нормативные требования в области СЭМ.
<i>Дополнительно для системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья</i>
<ul style="list-style-type: none"> • отличия в операциях и видах деятельности, условиях и факторах, влияющих на здоровье и безопасность сотрудников; • отличающиеся законодательные и нормативные требования в области СМБТОЗ.

Центральное подразделение должно быть проверено при каждом аудите и, по меньшей мере, ежегодно, как часть инспекционного контроля.

Выборка не должна делаться в начале процесса аудита, но она может быть откорректирована после завершения аудита в центральном подразделении. Центральное подразделение должно быть информировано об объектах, которые включены в выборку заранее для их подготовки к аудиту.

6. РАЗМЕР ВЫБОРКИ

Следующее положение основано на примере деятельности с категорией риска (СМК), уровнем сложности экологических аспектов (СЭМ) или уровнем сложности условий и факторов, влияющих на безопасность труда и охрану здоровья (СМБТОЗ) - от невысокого до среднего. Минимальное количество объектов, которые нужно посетить во время аудита:

Первоначальный аудит: размер выборки равен квадратному корню из числа отдаленных объектов: ($y = \sqrt{x}$), округленному до ближайшего целого числа, где y = количество объектов для выборки, а x = общее количество объектов.

Инспекционный контроль: размер годовой выборки должен быть равен квадратному корню из числа отдаленных объектов с коэффициентом 0,6 ($y = 0.6\sqrt{x}$) округленному до **ближайшего** целого числа.

Ресертификационный аудит: размер отбора должен быть таким же, как для первоначального аудита. Тем не менее, если система менеджмента доказала свою эффективность в течение цикла сертификации, размер выборки может быть понижен с коэффициентом 0,8 ($y = 0.8\sqrt{x}$) и округлен до ближайшего целого числа.

Центральное подразделение должно быть проверено независимо от размера выборки. Размер выборки должен быть пересмотрен, если в ходе обследования выявляются специальные обстоятельства в отношении таких факторов, как:

<i>Для всех систем менеджмента</i>
<ul style="list-style-type: none"> • размер объектов и количество работников; • любые многонациональные аспекты; • изменения в размере мест; • сложность или уровень риска процесса/деятельности и систем менеджмента; • любая сменная работа; • изменения в выполняемых процессах/операций; • результаты внутренних аудитов и проверки со стороны руководства; • отчеты о жалобах, проверка результативности корректирующих действий.

<i>Дополнительно для системы экологического менеджмента</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Наличие значительного количества существенных экологических аспектов и связанных с ними воздействий; • Значение и масштаб аспектов и соответствующих воздействий на СЭМ.
<i>Дополнительно для системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Наличие операций, процессов с высоким уровнем риска

Пример:

1 головной офис: посещение в течение каждого цикла аудита (первичный, инспекционный или ресертификационный аудит)

4 национальных офиса: размер выборки = 2: минимум 1 офис выбирается случайно

27 региональных офисов: размер выборки = 6: минимум 2 офиса выбираются случайно

1 700 местных филиалов: размер выборки = 42: минимум 11 филиалов выбираются случайно

Когда организация имеет иерархическую систему объектов (центральный офис, национальные офисы, региональные офисы, местные филиалы), выборка для первоначального аудита применяется к каждому уровню. Выборка региональных офисов должна включать по меньшей мере по одному региональному офису, контролируемому каждым национальным офисом. Выборка местных филиалов должна включать по меньшей мере по одному местному филиалу, контролируемому каждым региональным офисом. Это может привести к тому, что размер выборки на каждом уровне будет превышать минимальный размер выборки, рассчитанный согласно формулам выше.

Процесс выборки является элементом менеджмента программы аудита. В любое время (т. е. до планирования инспекционного аудита, или когда какой-либо объект организации меняет свою структуру, или в случае приобретения нового объекта(-ов), которые будут добавлены в область сертификации) орган по сертификации будет пересматривать выборку, предусмотренную в программе аудита, для определения необходимости в корректировке размера выборки до проведения выборочного аудита с целью обеспечения сертификации.

Каждое применение многоместной выборки документируется в приложении к форме КФ-07 «Анализ заявки».

6.1 Методология аудита многообъектной организации, если выборочная проверка нецелесообразна

Программа аудита должна включать первоначальный и ресертификационный аудиты всех объектов. В рамках инспекционного аудита в течение календарного года проверяется 30% объектов с округлением до целого числа. Каждый аудит включает центральное подразделение. Объекты, выбранные для второго инспекционного аудита, обычно отличаются от объектов, выбранных для первого инспекционного аудита.

Программа аудита должна обеспечивать аудит всех процессов, относящихся к области сертификации, в рамках каждого цикла.

6.2 Методология аудита многообъектной организации, включающей объекты, которые подходят для выборочной проверки, и другие объекты, которые не подходят для выборочной проверки

Программа аудита разрабатывается на основе выборки для тех объектов, которые подходят для выборочной проверки, и для остальной части организации, где выборка не применяется

7. ПРОЦЕДУРЫ ДЛЯ ОС СМ

7.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Многообъектная сертификация проводится в соответствии с требованиями документов ПР/01 «Процесс сертификации», И/07 «Схема сертификации систем менеджмента», с учетом требований настоящего документа и внутренних процедур ОС СМ.

Если заказчик заявляет многообъектную сертификацию, то МС направляет заявителю вместе с комплектом документов (см. процедуру ПР/01 «Процесс сертификации») инструкцию И/11 «Многообъектная сертификация», что является информацией для заказчика о требованиях многообъектной сертификации перед началом процесса сертификации.

7.2 АНАЛИЗ ЗАЯВКИ

Первичный анализ заявки проводит лицо, компетентное для проведения анализа заявки. При этом идентифицируется сложность и масштаб видов деятельности, охваченные СМК, и/или СЭМ, и/или СМБТОЗ, подлежащей сертификации, и любые различия между объектами, с целью установления уровня выборки, как это определено в п.6. Должно быть идентифицировано центральное подразделение организации, с которой ОС СМ имеет юридическое соглашение для проведения сертификации.

Компетентное лицо проверяет в каждом индивидуальном случае, в какой степени объекты организации производят или поставляют преимущественно одинаковый тип продукции или услуг в соответствии с одинаковыми процессами и методами, насколько идентичны операции и виды деятельности, условия и факторы, влияющие на экологическое воздействие, здоровье и безопасность сотрудников. Только после положительных результатов проверки того, что все объекты, предложенные для включения в многоместное применение, соответствуют требованиям, процедура выборки может быть применена к конкретным объектам.

Если не все объекты организации, в которых выполняется деятельность, подлежащая сертификации, готовы проходить сертификацию в одно и то же время, от организации необходимо потребовать, чтобы она сообщила ОС СМ заранее об объектах, которые должны быть исключены.

Временные места, охваченные системой менеджмента организации, могут подлежать аудиту на основании выборки для обеспечения доказательства функционирования и эффективности системы менеджмента. Они могут быть включены в область многообъектной сертификации на договорной основе между ОС СМ и организацией-заказчиком. Если они включаются в область, такие места должны быть идентифицированы как временные.

Анализ заявки, определение состава группы аудита и руководителя группы аудита, предварительное исследование документации СМК, или СЭМ, или СМБТОЗ организации проводятся в соответствии с процедурой ПР/01 «Процесс сертификации».

7.3 ПРОГРАММА АУДИТА

Требования к программе аудита изложены в процедуре ПР/01 «Процесс сертификации». Дополнительно при многообъектной сертификации программа аудита должна по крайней мере включать или ссылаться на следующие аспекты:

- процессы/операции, выполняемые на каждом объекте;
- определение объектов, подходящих и не подходящих для выборочной проверки;
- определение объектов, которые подпадают или не подпадают под выборочную проверку.

При определении программы аудита ОС СМ должен выделить достаточно дополнительного времени для проведения мероприятий, которые не входят в расчетное время аудита (например, поездки, обмен информацией между членами аудиторской группы, встречи после аудита и т. д.), в связи с определенной конфигурацией организации, подлежащей аудиту.

7.4 ВРЕМЯ АУДИТА

Количество человеко-дней на объект связано с количеством, показанным в таблицах Инструкции И/25 «Длительность аудита систем менеджмента».

Понижения могут быть применены, если виды деятельности отсутствуют на локальных объектах, и их проверяют только в центральном подразделении. Сложность деятельности является другим фактором, который может быть принят во внимание. Понижение не разрешается для центрального подразделения и объектов, выполняющих большинство процессов или основные процессы.

Общее время при первоначальном аудите и инспекционном контроле (общая сумма времени, проведенного на каждом объекте плюс центральное подразделение) никогда не должно быть меньше, чем время, которое было рассчитано для размера и комплекса функционирования, если вся работа была выполнена в одном месте (а именно: со всеми служащими компании в том же месте). В большинстве случаев оно может быть больше.

7.5 АУДИТ

Подготовка плана аудита проводится в соответствии с требованиями процедуры ПР/01 «Процесс сертификации». Дополнительно орган по сертификации должен учесть при подготовке плана следующие факторы:

- область и подобласти сертификации для каждого объекта;
- стандарт системы менеджмента для каждого объекта, если рассматривается несколько стандартов систем менеджмента;
- процессы/операции, подлежащие аудиту;
- время аудита для каждого объекта и выделенная аудиторская группа

Аудит СМК, и/или СЭМ, и/или СМБТОЗ организации, как в центральном подразделении, так и на объектах, проводится в две стадии – 1 и 2 стадии аудита в соответствии с требованиями процедуры ПР/01 «Процесс сертификации».

Окончательная выборка объектов для аудита осуществляется группой аудита на 1 стадии аудита.

При проведении многообъектной сертификации группа аудита должна убедиться, что одна и та же система менеджмента определяет деятельность на всех объектах, действительно применима ко всем объектам и, что все требования раздела 4 настоящей инструкции соблюдены.

По итогам первоначального аудита аудиторская группа документирует, какие процессы были проверены на каждом посещенном объекте в форме СФ-03 «Отчет по аудиту СМ». Эта информация будет использоваться для корректировки программы аудита и планов аудита для последующих инспекционных аудитов.

Если более чем одна группа аудита привлечена к аудиту/надзору сети объектов, руководитель ОС СМ назначает одного руководителя аудита ответственным за объединение

обнаружений из всех групп аудита и подготовку обобщенного отчета. Если в любой момент привлекаются аудиторские группы, состоящие из более чем одного аудитора, орган по сертификации совместно с руководителем группы несет ответственность за определение технической компетентности, необходимой для каждой части аудита и для каждого объекта, и за выделение соответствующих членов группы для каждой части аудита.

7.6 ДЕЙСТВИЯ С НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

Когда несоответствия найдены в любом конкретном объекте, (либо при внутреннем аудите организации, либо аудите ОС СМ), заказчиком должно быть проведено расследование на месте для определения, могут ли они иметь место на других объектах. Кроме того, заказчику следует проанализировать несоответствия для определения, показывают ли они недостаток всей системы, применимый ко всем объектам или нет. Если установлено, что это применимо, должны быть выполнены коррекция и корректирующие действия, как в центральном подразделении, так и на всех объектах. При отсутствии такого дефекта организация должна иметь возможность представить органу по сертификации обоснование для ограничения последующих корректирующих действий.

ОС СМ требует от организации доказательство этого действия и может увеличивать величину своей выборки до тех пор, пока не будет удовлетворен, что контроль восстановлен.

Если на момент принятия решения на каком-либо объекте имеются серьезные несоответствия, в сертификации должно быть отказано всей многообъектной организации до принятия удовлетворительных корректирующих мер на указанных объектах.

Неприемлемо, если для преодоления препятствий, вызванных появлением несоответствия на одном объекте, организация пытается исключить из области «проблемный» объект в процессе сертификации. Такое исключение может быть согласовано только заранее.

Общий порядок действий с несоответствиями изложен в документе И/22 «Политика ОС СМ по несоответствиям и корректирующим действиям».

7.7 СЕРТИФИКАЦИОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

В сертификационной документации, выдаваемой ОС СМ по итогам сертификационной деятельности, должна быть отражена область сертификации и объекты и (или) юридические лица (в соответствующих случаях), на которые распространяется многообъектная сертификация.

Сертификационная документация должна содержать названия и адреса всех объектов, входящих в организацию, к которой относятся сертификационные документы. Область или иная ссылка на данную документацию должна четко указывать на то, что сертифицированные виды деятельности осуществляются объектами, включенными в перечень. Однако если деятельность объекта составляет лишь подобласть от области сертификации организации, сертификационный документ должен включать подобласть объекта. Если временные объекты указаны в сертификационной документации, такие объекты должны быть определены как временные.

При выдаче сертификационной документации для одного объекта они включают:

- указание на систему менеджмента всей сертифицируемой организации;
- деятельность, осуществляемую определенным объектом/юридическим лицом, на которую распространяется данная сертификация;
- прослеживаемость основного сертификата;
- заявление о том, что «срок действия настоящего сертификата зависит от срока действия основного сертификата».

Сертификационная документация не может быть выдана на имя объекта/юридического лица или свидетельствовать о сертификации данного объекта/юридического лица (сертифицированной является клиентская организация), а также не должна содержать заявлений о соответствии процессов/операций объекта нормативному документу.

ОС СМ аннулирует сертификационную документацию в полном объеме, если какой-либо из объектов не выполнит необходимые условия для проведения сертификации.

7.8 ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ

Инспекционный аудит многообъектных организаций, где возможна выборочная проверка, проводится в соответствии с разделом 6.1. Время аудита для каждого объекта рассчитывается согласно пункту 7.4 выше.

Проведение инспекционного контроля многообъектных организаций, где невозможна выборочная проверка согласно разделу 6.1, время аудита для каждого объекта рассчитывается согласно пункту 7.4 выше.

7.9 РЕСЕРТИФИКАЦИОННЫЙ АУДИТ

Ресертификационный аудит многообъектных организаций, где возможна выборочная проверка, проводится в соответствии с разделом 6.1. Время аудита для каждого объекта рассчитывается согласно пункту 7.4 выше.

Ресертификационный аудит многообъектных организаций, где невозможна выборочная проверка, проводится в формате первичного аудита, т.е. аудита всех объектов и центрального подразделения. Время аудита для каждого объекта и центрального подразделения рассчитывается согласно пункту 7.4 выше.

7.10 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБЪЕКТЫ

При подаче заявки на включение новых объектов или новой группы объектов в состав уже сертифицированной многообъектной организации орган по сертификации определяет необходимые мероприятия, которые необходимо выполнить до включения нового объекта или объектов в область сертификации. Сюда относится решение вопроса о необходимости проведения аудита нового объекта. После включения нового объекта в область сертификации определяется размер выборки для будущих инспекционных или ресертификационных аудитов.