



Ассоциация по сертификации "Русский Регистр"
Certification Association "Russian Register"

Руководство по качеству

Quality Manual

НД № 005.00-101/ND № 005.00-101

Санкт-Петербург/Saint-Petersburg

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий документ разработан Дирекцией по развитию Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (РР) и утверждён Генеральным директором РР (протокол № 044.06)

Документ является нормативным для РР.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РР. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с разрешения РР.

FOREWORD

This document is created by Directorate of Development of Certification Association "Russian Register" (RR) and approved by RR Director General (Report No 044.06)

This document is a normative document for RR.

This document is intellectual property of RR. Reprinting, circulation or using of this document or any of its part available only by RR authority.

Содержание

1. Область распространения.....	4
2. Нормативные ссылки, термины и определения, сокращения	4
2.1. Ссылки	4
2.2. Термины, определения, сокращения	5
3. Общие сведения об Ассоциации по сертификации "Русский Регистр"	6
4. Система менеджмента качества.....	7
4.1. Общие положения.....	7
4.2. Требования к документации.....	9
5. Ответственность руководства.....	12
5.1. Общие положения.....	12
5.2. Юридический статус РР.....	12
5.3. Финансовая структура.....	13
5.4. Органы управления.....	14
5.5. Приверженность руководства РР.....	15
5.6. Ориентация на потребителей.....	16
5.7. Планирование	17
5.8. Миссия, стратегия, стратегическая цель, политика и цели в области качества РР ...	20
5.9. Внутренние органы управления	23
5.10. Анализ СМК руководством Ассоциации	25
6. Менеджмент ресурсов	28
6.1. Обеспечение ресурсами	28
6.2. Кадровые ресурсы.....	28
6.3. Инфраструктура	30
6.4. Производственная среда	31
7. Производство услуг и обслуживание потребителей	32
7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуги РР и процессы, связанные с потребителем.....	32
7.2. Закупки, выбор и оценка поставщиков	34
7.3. Проектирование и разработка новых видов услуг	36
7.4. Управляемые условия реализации услуг РР	39
7.5. Идентификация и прослеживаемость услуг РР	39
7.6. Собственность потребителя и конфиденциальность.....	40
7.7. Сохранение услуги РР	44
7.8. Управление устройствами для мониторинга и измерений	45
8. Измерения, анализ и улучшение.....	45
8.1. Общие положения.....	45
8.2. Мониторинг и измерение.....	46
8.3. Управление несоответствующей услугой..	51
8.4. Анализ данных	52
8.5. Улучшение	52
Приложение 1.....	55
Приложение 2.....	57
Приложение 3.....	59
Приложение 4.....	61
Приложение 5.....	63
Таблица 1	65

Content

1. Scope	4
2. Normative references, terms and definitions, abbreviations	4
2.1. References	4
2.2. Terms, definitions and abbreviations.	5
3. General information on Certification Association "Russian Register"	6
4. Quality management system	7
4.1. General	7
4.2. Requirements for documentation	9
5. Management responsibility	12
5.1. General	12
5.2. RR legal status	12
5.3. Financial structure	13
5.4. Managerial bodies	14
5.5. RR Management Commitment	15
5.6. Customer focus	16
5.7. Planning	17
5.8. RR Mission, Strategy objective, Quality Policy and Objectives	20
5.9. Internal control bodies	23
5.10. QMS Review by Association's Top Management	25
6. Resource management	28
6.1. Provision of resources	28
6.2. Human resources	28
6.3. Infrastructure	30
6.4. Work environment	31
7. Service provision and customer servicing	32
7.1. Planning of RR service life cycle processes and customer-related processes	32
7.2. Purchases, selection and assessment of suppliers	34
7.3. Design and Development of New Services	36
7.4. Controlled conditions of realization of RR's services	39
7.5. Identification and traceability of RR services	39
7.6. Customer property and confidentiality	40
7.7. Preservation of the RR service	44
7.8. Control of monitoring and measuring devices	45
8. Measurements, analysis and improvement	45
8.1. General	45
8.2. Monitoring and measurement	46
8.3. Control of nonconforming service	51
8.4. Analysis of data	52
8.5. Improvement	52
Appendix	156
Appendix	258
Appendix	362
Appendix	462
Appendix	564
Table	168

1. Область распространения

Настоящее Руководство по качеству излагает политику, цели и обязательства Ассоциации по сертификации "Русский Регистр" (РР) в области качества и содержит полное описание модели системы менеджмента качества РР.

Руководством Ассоциации определены виды деятельности по сертификации/оценке/экспертизе, при осуществлении которых применяется СМК РР, а именно:

- сертификация систем менеджмента;
- сертификация продукции (услуг);
- сертификация персонала;
- сюрвейерские услуги;
- расширенные технические аудиты.

Благодаря использованию примечаний и ссылок на приложения, настоящее Руководство по качеству является также постоянным справочным материалом при поддержании в действии системы менеджмента качества РР.

Руководство по качеству в соответствующих главах содержит прямые или косвенные ссылки на другие документы, относящиеся к качеству в РР.

Контрольный экземпляр Руководства по качеству в электронном виде управляется в соответствии с Процедурой управления внутренними документами СМК, [НД № 005.02-201](#).

2. Нормативные ссылки, термины и определения, сокращения

2.1. Ссылки

При разработке настоящего Руководства по качеству учтены требования текущих версий следующих нормативных и информационных документов:

[ИСО 9001](#) (ГОСТ ISO 9001) - Системы менеджмента качества. Требования.

[ИСО 9000](#) (ГОСТ ISO 9000) - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

[ИСО 9004](#) (ГОСТ Р ИСО 9004) - Управление с целью обеспечения устойчивого успеха организации — Подход на основе менеджмента качества

[ИСО 19011](#) — Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

ИСО/МЭК 17000 — Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

1. Scope

This Quality Manual sets forth quality policy, objectives and obligations of the Certification Association "Russian Register" and contains full description of the RR quality management system.

The Association's management determined the following kinds of activity on certification/assessment/expertise, RR QMS is used to realize them:

- certification of management systems;
- certification of products (services);
- certification personnel;
- inspection service;
- extended technical audits.

Owing to the use of notes and references to Appendices, this Quality Manual is also a material for constant reference in maintaining the quality management system in an operable condition.

Quality Manual in the relevant chapters contains direct or indirect references to other RR quality-related documents.

The controlled copy of the Quality Manual in electronic form is controlled in compliance with the Procedure for QMS Internal Documents Control, [ND No. 005.02-201](#).

2. Normative references, terms and definitions, abbreviations

2.1. References

The requirements of current versions of the following normative and information documents have been taken into account in development of this Quality Manual:

ISO 9001 (GOST ISO 9001) - Quality management systems – Requirements.

ISO 9000 (GOST ISO 9000) - Quality management systems –Fundamentals and Vocabulary.

ISO 9004 (GOST R ISO 9004) - Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach.

ISO 19011- Guidelines for auditing management systems.

ISO/IEC 17000 – Assessment of conformity. Vocabulary and general principals.

ИСО/МЭК 17020 - Общие требования к функционированию инспекционных органов различного типа.

ИСО/МЭК 17021 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021) – Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.

ИСО/МЭК 17024 - Оценка соответствия. Общие требования к органам по сертификации персонала.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 (ISO/IEC 17065) - Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

ИСО/ТО 10013 - Руководство по документации системы менеджмента качества.

ГОСТ ISO/IEC Guide 65 - Общие требования к органам по сертификации продукции

Нормативные документы Системы добровольной сертификации ГАЗПРОМСЕРТ.

СТО Газпром 9000-2012 - Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТО Газпром 9001-2012 - Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Требования.

СТО Газпром 9011-2012 - Системы менеджмента. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по оценке систем менеджмента качества.

Критерии аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) и требования к ним (утв. приказом Министерства экономического развития РФ от 16 октября 2012 г. № 682)

Правила по проведению сертификации в Российской Федерации (утв. постановлением Госстандарта РФ от 10 мая 2000 г. № 26)

Правила функционирования Системы добровольной сертификации систем менеджмента.

Правила сертификации в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента».

В работе РР используются действующие / актуальные требования нормативных и информационных документов.

2.2. Термины, определения, сокращения

В настоящем Руководстве приведены термины и определения, представленные в стандартах ИСО

ISO/IEC 17020 – Conformity assessment. Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection.

ISO/IEC 17021 (GOST R ISO/IEC 17021) – Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.

ISO/IEC 17024 - Conformity assessment. General requirements for personnel certification of persons.

GOST R ISO/IEC 17065 (ISO/IEC 17065) - Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services

ISO/TR 10013 – Guidelines for quality management system documentation.

GOST ISO/IEC Guide 65 – General requirements for product certification bodies

Normative documents of the Voluntary Certification System GAZPROMCERT.

STO Gazprom 9000-2012 - Quality management systems. Fundamentals and vocabulary.

STO Gazprom 9001-2012 - Quality management systems. Requirements.

STO Gazprom 9011-2012 - Quality management systems. Guidelines for auditing quality management systems.

Criteria for accreditation of certification bodies and testing laboratories (centers) requirements for them (approved by the order of the RF Ministry of economic development as of October 16, 2012 No 682)

Rules for conduction of certification in the Russian Federation (approved by the decree of the RF Gosstandart as of May 10 2000 No 26)

Rules operation of management certification voluntary System.

Rules of certification in voluntary System of management systems certification "Register of management systems".

In the RR operations are used actual requirements of normative and informational documents

2.2. Terms, definitions and abbreviations.

The terms and definitions contained in ISO 9000, STO Gazprom 9000, ISO/IEC 17000, ISO 19011,

9000, СТО Газпром 9000, ИСО/МЭК 17000, ИСО 19011, ИСО/МЭК 17021, ИСО/МЭК 17065, а также в [НД № 003.00-107](#), Глоссарий и интерпретированные применительно к деятельности РР.

3. Общие сведения об Ассоциации по сертификации "Русский Регистр"

Ассоциация по сертификации "Русский Регистр" была образована в 2001 году и является по правовой форме некоммерческой организацией, которая действует в рамках Федерального закона РФ "О некоммерческих организациях" № 7-ФЗ от 12.01.1996 г.

В соответствии с законом, Уставом РР определено, что Ассоциация не имеет основной целью своей деятельности извлечение прибыли и не распределяет полученную прибыль между членами Ассоциации.

Ассоциация по сертификации "Русский Регистр" создана на базе службы сертификации систем управления ФГУ "Российский морской регистр судоходства", которая действовала в качестве органа по сертификации систем менеджмента с 1993 года.

Основной целью проведения вышеуказанной структурной реорганизации было создание специализированного органа по сертификации с самостоятельным юридическим лицом и полностью удовлетворяющего требованиям руководств ИСО/МЭК 62 и 66 (впоследствии переизданных в виде стандартов и спецификаций серии ИСО/МЭК 17021), а также обеспечение соответствия его деятельности требованиям руководящих документов международных организаций по аккредитации.

Учитывая, что итоговая ценность результатов сертификации/оценки/экспертизы состоит в том, чтобы представить всем заинтересованным сторонам уверенность в соответствии объекта проверки указанным требованиям, Русский Регистр принял за основу принципы, которыми руководствуется в своей деятельности, а именно:

- беспристрастность;
- компетентность;
- ответственность;
- открытость;
- конфиденциальность;
- оперативное реагирование на претензии.

В [Приложении 1](#) представлена схема взаимодействия заинтересованных сторон и СМК Ассоциации по сертификации "Русский Регистр". Данная схема определяет:

ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065 and ND No. 003.00-107, Glossary and interpreted, as applied to RR activities, are given in this manual.

3. General information on Certification Association "Russian Register"

The Certification Association "Russian Register" was set up in 2001 and is, in its legal status, a non-profit organization acting within the framework of the RF Federal law "On Non-Commercial Organizations" No 7-FZ as of 12.12.1996.

Based on the law, it is stated in the Charter that the main activities of the Association are not aimed at deriving profits, and the Association does not divide the profit made between the members of the Association.

The Certification Association "Russian Register" was organized on the basis of the Certification Division of FSI Russian Maritime Register of Shipping, which functioned as a management system certification body since 1993.

The main objective of the abovementioned structural re-organization was to create a specialized certification body as an independent legal entity that totally meets the Guide requirement of, ISO/IEC 62 and 66 (thereafter republished in a form of standards and specifications series ISO/IEC 17021), as well as to provide conformity of its activities with the requirements of guiding documents of international accreditation organizations.

Taking into consideration that the value of certification/assessment/expertise results is in giving of confidence to all parts, interested in it, that the audit object conforms to the mentioned requirements, Russian Register took as a basis the following principles, it is guided by in its activity:

- impartiality;
- competence;
- responsibility;
- openness;
- confidentiality;
- active response on complaints.

A chart showing interrelation of interested parties and QMS of the Certification Association "Russian Register" is given in [Appendix 1](#). The chart defines:

- состав заинтересованных сторон (блоки с 9 по 16): организации-потребители услуг РР, учредители Ассоциации, органы по аккредитации, международные и национальные ассоциации, поставщики продукции/услуг, финансовые и кредитные учреждения, правительственные организации, потребители и прочие члены общества;
- макропроцессы СМК РР (блоки с 4 по 8);
- потоки процессов (условные обозначение и расшифровка потоков между блоками 4-16 представлены в [Приложении 3](#)), отражающие содержание и характер взаимодействия внутри СМК РР и с заинтересованными сторонами.

Данная схема позволяет сориентировать деятельность Ассоциации при производстве и предоставлении услуг, обозначенных в [главе 1](#) настоящего Руководства, на выявление и реализацию конкретных требований и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также определяет подход к разработке и внедрению внутрифирменной СМК РР. В последующих главах (с 4 по 8) настоящего Руководства представлены содержание и характеристики макропроцессов СМК в соответствии с процессно-ориентированной моделью СМК РР, представленной в МС ИСО 9001:2008.

4. Система менеджмента качества

4.1. Общие положения

СМК разработана, поддерживается и постоянно совершенствуется в соответствии с требованиями действующих версий МС ИСО 9001 (ГОСТ ISO 9001), ИСО/МЭК 17021 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021), ИСО/МЭК 17020, ИСО/МЭК 17024, ИСО/МЭК 17065 (ГОСТ ИСО/МЭК 65). При разработке СМК также были приняты во внимание требования СТО Газпром 9001-2012.

СМК является средством, обеспечивающим гарантии того, что все процессы, как основные, так и вспомогательные, действующие в РР идентифицированы, документально определены в нормативных документах и управляются РР на систематической основе через организационную структуру Ассоциации.

Внедрение, поддержание и развитие СМК производится посредством:

- установления официальных Политики и целей в области качества;

composition of interested parties (units from 9 to 16): organizations-customers of RR services, Association's founders, Certification Council, accreditation bodies, international and national associations, suppliers of products/services, financial and lending institutions, governmental organizations, consumers and other members of society;

- RR QMS macroprocesses (units from 4 to 8);
- process flows (symbols and interpretation of the flows between units 4 to 16 are shown in Appendix 3) reflecting the concept and nature of interrelations within RR QMS and with interested parties.

The chart permits to orient the Association's activities, in generating and providing the services referred to in [Chapter 1](#) of this Manual, for finding and fulfillment of the particular requirements and expectations of customers and other interested parties. It also defines the approach to development and implementation of the internal RR QMS. The description and characteristics of QMS macroprocesses according to the RR QMS process-based model given in ISO 9001:2008, are presented in the subsequent chapters (units 4 to 8) of this Manual.

4. Quality management system

4.1. General

The QMS has been developed, maintained and continually improved in compliance with the requirements of current versions of ISO 9001 (GOST ISO 9001), , ISO/IEC 17021 (GOST ISO/IEC 17021),ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17024 and ISO/IEC 17065 (GOST ISO/IEC 65).

In the process of QMS development was taken in account requirements of STO Gazprom 9001-2012.

QMS is a means that warrants that all the processes, both main and auxiliary, taking place in RR have been identified, documented in normative documents and controlled by RR on the systematic basis through the organizational structure of the Association.

Implementation, maintenance and development of QMS is carried out through:

- establishment of official quality policy and purposes;

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• определения процессов, необходимых для СМК, их последовательности, взаимодействия и применения в деятельности РР;• определения требований к необходимым ресурсам, включая компетентность персонала, инфраструктуру и производственную среду;• разработки, эффективного применения, пересмотра и улучшения необходимых документально оформленных процедур, руководств, положений, рабочих инструкций, планов по качеству и других документов, определяющих критерии и методы, необходимые для результативности осуществления процессов и управления ими;• обеспечения ресурсами и информацией, необходимыми для осуществления процессов и управления ими;• распределения ответственности и полномочий между персоналом РР;• подготовки и обучения персонала РР, в том числе по вопросам менеджмента качества и подтверждения соответствия продукции;• проведения внутренних проверок качества, проверок практики работы аудиторов экспертов РР, проверок документов РР, выдаваемых по результатам выполненных работ;• управления записями по качеству, создающими основу для подтверждения соответствия, анализа, оценки и принятия решения;• мониторинга и периодического анализа процессов на основе результатов контроля, соответствующих проверок и измерений, установленных к процессу;• внедрения мероприятий по улучшению процессов, разрабатываемых на основе анализа результативности процессов. | <ul style="list-style-type: none">• identification of the processes necessary for the QMS, their sequence, interaction and application in RR activities;• identification of the requirements for the resources required, including competence of personnel, infrastructure and work environment;• development, effective application, revision and updating of procedures, guidelines, regulations, working instructions, quality plans and other determining criteria and methods necessary for efficient implementation of the processes and control thereof;• provision of resources and information necessary for implementation of the processes and control thereof;• allotment of responsibilities and authority to the RR personnel;• training and education of the RR personnel, including quality management and product conformity confirmation issues;• Carrying out internal quality audits, audits of work practices of RR's experts and auditors, assessment of RR's documents, issued on results of work done;• control of quality records, which create a basis for confirmation of conformity, analysis, assessment and decision-making;• monitoring and periodical reviews of the processes based on the results of monitoring, appropriate audits and measurements specified for the process;• implementation of the arrangements for improvement of the processes based on the analysis of the process efficiency. |
|---|--|

Схема взаимодействия между блоками макропроцессов СМК (с 4 по 8) представлена в [Приложении 2](#). Матрица отношений входов и выходов между блоками макропроцессов (с 4 по 8) и с блоками внешних заинтересованных сторон (с 9 по 16) представлена в [Приложении 4](#). Условные обозначения и расшифровка потоков отношений между блоками 4-16 представлены в [Приложении 3](#).

В дальнейшем все процессы, слагаемые того или иного макропроцесса, дифференцированы и распределены на две группы:

The interaction scheme between the units of QMS macroprocesses (from 4 to 8) is shown in [Appendix 2](#). The matrix of input/output relationship between the macroprocess units (from 4 to 8) and with external interested parties units (from 9 to 16) is shown in [Appendix 4](#). Symbols and explication of relation flows between the units 4 to 16 are given in [Appendix 3](#).

Henceforward, all processes that are components of a macroprocess are differentiated and subdivided into two groups:

- основные – непосредственно создающие для РР дополнительную стоимость при производстве и предоставлении услуг;
- вспомогательные – не создающие для РР стоимость услуги, но непосредственно поддерживающие основные процессы и создающие дополнительную ценность услуги РР.

РР идентифицировал процессы СМК на двух уровнях, определил их соответствие требованиям МС ИСО 9001, ИСО/МЭК 17021 и ИСО/МЭК 17065, ответственных руководителей процессов и соответствующие им документы СМК (см. [таблицу 1](#)).

Ответственность персонала по отдельным работам в рамках основных и вспомогательных процессов определена также в соответствующих главах настоящего Руководства и конкретизирована в процедурах, руководствах, положениях, инструкциях и других документах СМК.

Учитывая важность и степень влияния на качество услуг, Ассоциация по сертификации "Русский Регистр" определила необходимость обязательного измерения, анализа и оценки в первую очередь:

- процесса, определяющего принципы и порядок выполнения работ по оценке/сертификации/экспертизе;
- процесса подготовки и развития персонала;
- процесса закупок;

Для этого в структуре документированных процедур и настоящего Руководства для указанных выше процессов предусмотрена соответствующая глава, устанавливающая требования, метод измерения и критерии оценки результативности.

Измерение, анализ и оценка остальных процессов производится в ходе пересмотра и проверки внутренних нормативных документов, в процессе внутренних и внешних проверок качества и анализа со стороны руководства РР.

4.2 Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК разработана и совершенствуется исходя из политики и целей РР в области качества, специфики деятельности, структуры РР, сложности и взаимодействия процессов, действующих в РР, уровня подготовки и компетенции персонала РР.

- Main – components that create an additional value for the RR in generation and provision of services;
- Auxiliary – components that create for the RR no value of a service but directly supporting main components and creating an additional value of the RR service

RR identified QMS processes at two levels and determined their conformity to requirements of IS ISO 9001, ISO/IEC 17021 and ISO/IEC 17065, responsible process managers and appropriate QMS documents (see [Table 1](#)).

Personnel responsibility on separate activities within the framework of the main and auxiliary processes has also been identified in the relevant chapters of this Manual and detailed in the procedures, guidelines, instructions and other QMS documents.

Having regard to the importance and degree of influence on quality of services, the Certification Association "Russian Register" has identified a necessity in mandatory measurement, analysis and assessment in the first place of:

- process that identifies principles and the order of work realization on assessment/certification/examination;
- process of personnel training and development ;
- purchase process;

With this in view, an appropriate chapter that establishes requirements, a measuring method and criteria for evaluation of efficiency results is included for the above processes in the documented procedures and this Manual.

Other processes are measured, analyzed and evaluated in the course of revision and verification of internal normative documents, during internal and external quality audits and reviews by RR Top management.

4.2. Requirements for documentation

4.2.1. General

The QMS documents are elaborated and maintained proceeding from the RR quality policy and objectives, specifics of the activities, RR organizational structure, complexity and interaction of the processes taking place in RR, education and competence level of the RR personnel.

Документация СМК состоит из документов внутреннего и внешнего происхождения.

Документация внутреннего происхождения включает следующие группы документов:

- нормативные, которые в свою очередь состоят из таких видов документов, как: Политика и цели в области качества, Руководство по качеству, кодексы этики, процедуры, руководства, планы и программы, инструкции, формы;
- административные, которые в свою очередь состоят из таких видов документов, как: Устав РР, организационная структура, положения о подразделениях, должностные инструкции, приказы, распоряжения, циркуляры, инструкции (положения, регламенты, графики), формы;
- отчётные записи, которые включают в себя различные виды отчётных записей (журналы, электронные базы данных, акты, протоколы, сертификаты, свидетельства, заполненные чек-листы, контракты на услуги РР и т.д.) по основным и вспомогательным процессам;
- справочно-информационные, которые включают такие виды документов, как: письма, служебные записки, факсимильные или электронные сообщения, шаблоны, отменённые нормативные документы и документы, оставленные для информационных целей.

Документы внешнего происхождения включают следующие группы документов:

- законодательно регулирующие деятельность, которые в свою очередь состоят из таких видов документов, как: Законы и Постановления правительства РФ, подзаконные акты, распоряжения, приказы и правила Росстандарта и Росаккредитации, международные, межнациональные и национальные стандарты, конвенции и кодексы, резолюции, правила и регламенты органов по аккредитации, организаций, признающих деятельность РР;
- справочно-информационные, которые в свою очередь состоят из таких видов документов, как: спецификации на продукцию или услуги, письма, служебные записки, факсимильные или электронные сообщения, рекомендации, руководства и бюллетени

The QMS documentation consists of internal and external documents.

Internal documents include the following groups of documents:

- Normative, that in turn consist of such types of documents as: quality policy and objectives, Quality manual, ethics codes, procedures, manuals, plans and programs, instructions, forms;
- administrative documents, which, in turn, comprise such documents as: the RR Charter, Regulations of Status of RR branch offices, duty regulations, orders, directives, circulars, instructions (regulations, standing orders, schedules) and forms;
- records that include different types of records (log-books, electronic data bases, reports, records, certificates, filled-in check-lists, contracts for RR services) on fundamental and auxiliary processes;
- reference and information documents which include such documents as: letters, memos, fax or e-mail messages, templates, cancelled normative documents and documents kept for information purposes.

External documents include the following groups of documents:

- that control activity on legislative basis, that in turn consist of such types of documents as: The law and decrees of RF government, sublegislative acts, directions, orders and rules of Rosstandart and Rosaccreditation, foreign, international and national standards, conventions and resolutions, rules and regulations of accreditation bodies, organizations that recognize the RR's activity;
- reference and information documents, which, in turn, comprise such documents as: specifications for products or services, letters, memos, fax and electronic messages, recommendations, guidelines and notices of accreditation bodies, international organizations and

международных организаций, ассоциаций и органов по аккредитации;

- отчётные записи, которые включают в себя различные виды отчётных записей по результатам взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами (акты, протоколы, сертификаты, свидетельства, заполненные чек-листы, отработанные письма, факсимильные и электронные сообщения, выполненные договора, контракты, соглашения, спецификации на использованную продукцию или услугу и т.д.).

associations;

- records that include different types of records on the results of interaction with external interested parties (reports, records, certificates, filled-in check-lists, replied letters, fax and e-mail messages, finished contracts, agreements, specifications for the product or services used, etc.).

Разработка и пересмотр Политики и целей в области качества относятся к процессам, связанным с ответственностью высшего руководства РР, и представлены в [главе 5](#) настоящего Руководства.

Development and revision of the quality policy and objectives refer to the processes relating to responsibility of the RR top management and are described in [Chapter 5](#) of this Manual.

Руководство по качеству – внутренний нормативный документ СМК, главными целями которого являются:

The Quality Manual is a QMS internal normative document, the main objectives of which are:

- определить область применения СМК РР в соответствии с действующими версиями требованиями МС ИСО 9001, ИСО/МЭК 17021 и ИСО/МЭК 17065;
- определить исключение требований к процессам, включая подробности и обоснования такого исключения;
- определить взаимодействие процессов СМК РР, документированные процедуры или ссылки на них.

- to determine a scope of RR QMS application in compliance with current versions of IS ISO 9001, ISO/IEC17021 and ISO/IEC 17065;
- to identify the exception of the requirements for the processes, including details and substantiation thereof;
- to define interaction of the RR QMS processes, documented procedures or references thereto.

Разработка и пересмотр Руководства по качеству относится к ответственности Представителя руководства РР, статус и функции которого определены в [главе 5](#) настоящего РК.

The development and revision of the Quality Manual is a responsibility of the RR Management Representative whose status and functional duties are described in [Chapter 5](#) of this Manual.

Требования к процессу управления настоящим РК представлены в Procedure управления внутренними документами СМК, [НД № 005.02-201](#). Примером оформления Руководства по качеству, его структурных элементов, идентификационных признаков является настоящий документ.

The requirements for the process of this Manual control are given in the Procedure for QMS Internal Document Control, [ND No. 005.02-201](#). This document is an example of execution of the Quality Manual, its structural components, and identification indications.

4.2.2. Управление документами

4.2.2. Documentation control

Управление документами, требуемыми СМК РР – комплекс работ, предусматривающий:

Control of the documents required by RR QMS is a complex of works that provides for:

- выявление потребности в документе;
- проверку документов на адекватность до их выпуска или приобретения;
- анализ, актуализацию и переутверждение документов по мере необходимости;
- идентификацию изменений и статуса

- finding a need in the document;
- checking of documents for adequacy prior to their issue or purchase;
- review, updating and re-approval of the documents as necessary;
- identification of amendments and status of

- | | |
|--|--|
| пересмотра документов; | document revision; |
| • наличие соответствующих версий документов в местах их применения; | • availability of appropriate versions of documents in places where they are applied; |
| • сохранение документов чёткими и легко идентифицируемыми; | • maintenance of documents legible and easily identifiable; |
| • идентификацию документов внешнего происхождения и контроль их рассылки и использования; | • identification of external documents and monitoring of their circulation and use; |
| • предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и их соответствующая идентификация. | • prevention of unauthorized use of obsolete documents and their appropriate identification. |

Внутренние документы в РР разрабатываются и управляются как в электронной среде, так и на бумажных носителях. Перечень и контрольные экземпляры внешних и внутренних документов размещены на служебной части сайта РР (<http://www.rusregister.ru>).

Записи – специальные группы отчётных документов, ведение и поддержание которых производится с целью подтверждения соответствия требованиям и результативности функционирования СМК РР. Процесс управления записями обеспечивает в РР:

- | | |
|---|--|
| • чёткость, идентификацию и возможность восстановления отчётных документов; | • legibility, identification and reproducibility of the records; |
| • хранение, защиту в течение установленных сроков. | • storage and protection within the specified time. |

Для определения необходимых средств управления, измерения, анализа и оценки результативности процесса, в РР разработаны и внедрены документированные процедуры [НД № 005.02-203](#), Процедура управления записями; [НД № 005.02-302](#), Инструкция по идентификации записей и дел.

Internal documents are developed and controlled both as electronic media and hard copies. The list and controlled copies of external and internal documents are placed on RR web-site (<http://www.rusregister.ru>)

Records are special groups of records, which are maintained with the aim to confirm the conformity with the requirements and efficiency of the RR QMS. The record control process ensures in the RR:

In order to determine necessary means of control, measurement, analysis and assessment of process efficiency, documented procedures [ND No. 005.02-203](#), Procedure for Control of Records and [ND No. 005.02-302](#), Instruction on Identification Records and Files have been developed in RR.

5. Ответственность руководства

5.1. Общие положения

Политика и процедуры, в соответствии с которыми работает РР, не носят дискриминационный характер и осуществляются не дискриминационным образом. Процедуры не используются иным способом, кроме предусмотренного в настоящем Руководстве и не затрудняют, и не препятствуют доступ к ним потребителей.

РР обеспечивает равный доступ всем заинтересованным сторонам к услугам РР, исключает различия в финансовых, процедурных или иных требованиях и условиях.

5.2. Юридический статус РР

Ассоциация по сертификации "Русский Регистр"

5. Managementresponsibility

5.1. General

Policy and procedures, on the basis of which RR functions, are not of discriminating nature and are implemented not in a discriminating manner. The procedures are not used in any way other than that stipulated in this Manual, and they do not impede or prevent access of applicants thereto.

RR provides equal access to all interested in it parties to services of RR and makes no difference in financial, procedural or other requirements and conditions.

5.2. RR legal status

TheCertificationAssociation "RussianRegister"

является юридическим лицом, зарегистрированным решением № 157101 от 07 августа 2001 года регистрационной палаты Санкт-Петербурга, по адресу: Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, Литейный пр., д. 45/8, лит. А, пом. 6Н. Новый устав Ассоциации зарегистрирован 20 февраля 2014г.

Наименование на русском языке – Ассоциация по сертификации "Русский Регистр"; сокращённое – Ассоциация Русский Регистр; на английском языке – Certification Association "Russian Register", сокращённое: Association Russian Register.

Местонахождение Ассоциации:

РФ 190121, г. Санкт-Петербург, Римского-Корсакова пр., д.101, оф.1

Существующая организационная структура РР была разработана и принята с тем, чтобы обеспечить уверенность в надлежащем функционировании СМК РР и доказуемости независимости и беспристрастности за счёт:

- доказуемой беспристрастности финансовой структуры РР (см. [п. 5.3](#) настоящего Руководства);
- доказуемой беспристрастности органов управления (см. [п. 5.4](#) настоящего Руководства);
- доказуемой беспристрастности процесса принятия решения о сертификации (см. [п. 5.4](#) настоящего Руководства).

5.3. Финансовая структура

Независимость, прозрачность и стабильность финансовой структуры РР (которая определяет беспристрастность РР) обеспечивается посредством:

- финансирования РР своей деятельности доходами, полученными от предоставления услуг, которые согласно Уставу направлены только на развитие РР;
- добровольного страхования ответственности РР перед третьими лицами для покрытия каких-либо претензий или исков по обязательствам, которые могут быть предъявлены в результате осуществления услуг по сертификации/оценке;
- статуса РР как некоммерческой организации, не обременённой какими-либо финансовыми или имущественными обязательствами перед своими учредителями;
- самостоятельности РР при разработке финансовой политики и планировании

isalegalunityregisteredbytheRegistrationChamberofSt. Petersburg, decision No. 157101 of 7 August 2001, at the address: 45/8A, office 6H Liteynyi prospect, St. Petersburg, Russian Federation. The new Charter of the Association was registered on 20 February 2014.

The name in Russian is Ассоциация по сертификации "Русский Регистр"; abbreviation – Ассоциация Русский Регистр; in English it is Certification Association "Russian Register", abbreviation – Association Russian Register.

The Association resides at:

101, office 1 Rimskogo-Korsakova prospect, 190121 Saint Petersburg

The existing organizational structure of the RR has been developed and approved aiming to ensure proper functioning the RR QMS and to prove independence and impartiality through:

- proved impartiality of the RR financial structure (see [5.3](#) of this Manual);
- proved impartiality of the management bodies (see [5.4](#) of this Manual);
- proved impartiality of the certification decision-making process (see [5.4](#) of this Manual).

5.3. Financial structure

Independence, transparency and stability of the RR financial structure (on which RR impartiality is based) are ensured through:

- financing by RR of its activities at the cost of its earnings received from providing services, these earnings as stated in the Charter being used only for RR development;
- RR voluntary liability insurance in relation to third parties to cover any claims on obligations that could be raised following certification services;
- RR status as a non-profit organization not encumbered with any financial or property liabilities in relation to its founders;
- RR independence in development of the financial policy and planning of the budget;

бюджета;

- неучастия РР в коммерческих сделках или в инвестировании проектов, не связанных с развитием своей сертификационной деятельности и неучастия в финансовых операциях, предусматривающих закладку своего имущества;
- проведения регулярных независимых финансовых аудитов.
- RR non-involvement in business transactions or in investing projects not associated with certification activities and non-participation in financial operations with mortgage of its property;
- regular independent financial audits.

Кроме того:

Besides:

- Оплата работ заявителем проводится вне зависимости от результатов сертификации/оценки/экспертизы. Из полученных от заявителей денежных средств проводится возмещение всех затрат РР, включая оплату привлекаемого персонала, поставщиков услуг, а также отчисления по обязательствам РР, принятым при аккредитации / признании.
- Applicants should pay for the works done, irrespective of the certification/assessment/expertise. All RR expenses including payment to the personnel involved, service suppliers as well as deductions to cover RR accreditation expenses are reimbursed out of the money received from the applicants.
- Расчёты стоимости работ РР проводятся с учётом финансового законодательства РФ, нормативных документов РР, документов и рекомендаций добровольных систем сертификации в которых РР аккредитована, и предусматривают полную самокупаемость и погашение всех издержек по проводимым работам.
- Calculations of RR work cost are based on RF financial laws, RR normative documents and recommendations contained in the voluntary certification systems, in which RR has been accredited, and provide for entire self-sufficiency and repayment of all expenses associated with the works performed.
- В случаях кризисного характера для обеспечения продолжения своей работы (по крайней мере, в течение трёх лет после выдачи последнего сертификата) или продолжения действия сертификатов, РР может воспользоваться:
- In critical cases, for continuation of its functioning (for at least three years after issue of the last certificate) or maintenance of certification validity, RR may make use of:
- финансовой поддержкой членов Ассоциации и/или учредителей;
- financial support of Association's members and/or founders;
- поддержкой партнёров РР по сети IQNet (в рамках многостороннего соглашения РР может передать надзор за сертифицированной СМ одному из членов сети по выбору клиента без выполнения процедур ресертификации);
- support of RR partners within IQNet (under the Multi-Lateral Agreement RR may transfer supervision of the certified management system to one of the Network members at the customer's discretion without implementation of re-certification procedures);
- возможностью продажи/передачи инвесторам РР (так как РР является инвестиционно-привлекательной организацией и Устав РР предусматривает такую возможность);
- a possibility to sell/transfer RR to investors (as RR is an investment-attractive Company and its Charter provides for such possibility).

Такая финансовая политика и структура гарантируют беспристрастность, независимость и финансовую стабильность РР.

Such financial structure and policy ensure RR impartiality, independence and financial stability.

5.4. Органы управления

5.4. Managerial bodies

Высшим органом управления Ассоциации по

The highest managerial body of the Certification

сертификации «Русский Регистр» является Общее собрание членов Ассоциации, к компетенции которого относится решение следующих вопросов:

- изменение Устава Ассоциации;
- определение приоритетных направлений деятельности Ассоциации, принципов формирования и использования её имущества;
- избрание ревизионной комиссии контроля финансовой деятельности, с целью обеспечения уверенности в том, что РР обладает возможностью нести материальную ответственность по своим обязательствам;
- утверждение Положения о Сертификационном Совете;
- избрание и утверждение Генерального директора Ассоциации;
- создание комитетов, групп, советов для выполнения определённых задач.

Согласно [НД № 002.00-513](#), Положение о Сертификационном Совете, состав Сертификационного совета формируется из лиц, которые представляют не только членов и учредителей Ассоциации, но в том числе из представителей различных сторон, заинтересованных в процессе сертификации таким образом, чтобы:

- каждый из членов Совета не имел никаких преимуществ, в том числе в статусе и количестве голосов при принятии решения, перед другими членами;
- члены Совета были независимы друг от друга.

Сбалансированное членство в Совете и установленный порядок принятия решений, позволяет ему быть независимым органом по надзору за процессом сертификации, проводимым РР. Совет по сертификации несёт ответственность за то, чтобы гарантировать, что беспристрастность и независимость РР обеспечивалась на трёх уровнях, а именно:

- стратегия и политика;
- решения по сертификации/оценке;
- осуществление процесса сертификации/оценки.

5.5. Приверженность руководства РР

Руководство РР демонстрирует свою приверженность идеологии СМК, принципам деятельности органа по сертификации

Association "Russian Register" is the General Meeting of the Association's members whose terms of reference cover the following matters:

- alteration of the Charter of the Association;
- identification of the priority activities of the Association, principles of formation and use of its assets;
- election of the Auditing Committee to have control over financial activity with the aim to ensure that the RR is capable to be materially responsible for its obligations;
- approval of the Regulations for Certification Council;
- election and approval of the Association's General Director
- setting-up of committees, groups, councils for fulfillment of special tasks.

According to [ND No. 002.00-513](#), "Regulations for Certification Council", the CC is formed of persons who represent not only members and founders of the Association but also representatives of different parties interested in certification process, so that:

- each member of the Council does not have any advantages over other members, including advantages in status and number of votes in decision-making;
- Council members are independent on other members.

Balanced number of members in the Council and the procedure used for decision-making enables the Council to be an independent body supervising the certification process performed by RR. The Certification Council is responsible for ensuring RR impartiality and independence at three levels, namely:

- strategy and policy;
- decisions on certification/assessment;
- implementation of the certification/assessment process.

5.5. RR Management Commitment

The RR Management is to demonstrate their commitment to the QMS concept, principles of activities as certification body through:

посредством:

- установления и актуализации Политики, а также чётких целей и задач организации, доведения их до сведения всего персонала РР, определяя при этом конечные результаты, которые должны быть достигнуты, чтобы оправдать ожидания потребителей и общества в целом;
- привлечения внимания персонала РР к важности удовлетворения потребностей потребителей РР, а также исполнения законодательных и нормативных требований;
- управление рисками, связанными с деятельностью РР и реализацией его стратегических целей и задач;
- проведения периодического анализа СМК;
- обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для эффективного функционирования СМК;
- собственного участия в проведении самооценки деятельности РР;
- участия в проведении обучения (чтения лекций, докладов на различных семинарах, курсах, совещаниях, проводимых для всего персонала);
- совершенствования собственных знаний и навыков в вопросах качества через обучение на различных курсах, семинарах, участие в симпозиумах и т.д. с тем, чтобы собственным примером подтвердить следование обязательствам в области качества, взятым на себя организацией в целом.
- establishment and updating of the policy, as well as clear objectives and tasks of the organization, bringing them to all RR personnel notice, identifying the end results to be attained in order to realize expectations of the customers and the society as a whole;
- communication to the RR personnel of the importance of satisfying RR customers' needs, as well as meeting statutory and regulatory requirements;
- risk management, concerned with RR activity and it's strategy objective;
- periodical reviews of the QMS;
- provision of necessary resources sufficient for RR efficient functioning;
- personal involvement in self-appraisal of the RR activities;
- participation in training of the personnel (lecturing, making reports at various seminars, courses, meetings held for all personnel);
- improvement of their own knowledge and skills in quality issues through training at various courses, seminars, participation in symposiums, etc. in order to show by personal example adherence to the commitments to quality undertaken by the organization as a whole.

5.6. Ориентация на потребителей

РР определяет потребности и ожидания потребителей и преобразует их в требования для обязательного исполнения персоналом РР посредством:

- изучения рынка услуг, анализа и оценки конкурентоспособности РР;
- изучения законодательных и нормативных требований;
- прогнозирования и определения потребностей организаций и общества в услугах, предлагаемых РР;
- изучения тенденций развития теории и практики проведения независимых оценок;
- непосредственного контакта с
- researching the market of services, analysis and assessment of RR competitiveness;
- researching statutory and regulatory requirements;
- forecasting and identifying the needs of organizations and the society in services, offered by RR;
- researching trends for development of theory and practice of carrying out of independent assessment;
- directly contacting customers of RR

5.6. Customer focus

RR identifies needs and expectations of customers and transforms them into the requirements mandatory fulfillment by the RR personnel through:

- | | |
|--|---|
| • анализа причин возникновения претензий к РР; | • examining the reasons for claims against the RR; |
| • включения обоснованных требований потребителей в нормативные документы РР; | • including customer's justified requirements into RR normative documents; |
| • участия в работе технических комитетов национальных и международных организаций / союзов и профессиональных объединениях (например, Российский союз промышленников и предпринимателей, торгово-промышленная палата РФ и т.п.). | • participating in the work of ISO/TC 176 and ISO/TC 207 of national and international organizations/unions and occupational organizations (e.g., Russian union of manufacturers and entrepreneurs RF Commerce and Industry Chamber, etc.). |

При определении потребностей и ожиданий потребителей РР учитываются ожидания всех заинтересованных сторон, таких как персонал, учитываются также потребности и РР, государственные и общественные организации, инвесторы, страховщики, частные лица, поставщики и партнёры, общество в целом.

When determining RR customer needs and expectations, account is also to be taken of the needs and expectations of all interested parties, such as the RR personnel, state and public organizations, investors, underwriters, individuals, suppliers and society as a whole.

5.7. Планирование

5.7. Planning

5.7.1. Для обеспечения постоянного улучшения деятельности РР, реализации политики и целей в области качества (см. [раздел 5.8](#)), руководство РР установило следующие обязательства:

5.7.1. To ensure the continual improvement of RR activity, implementation of the Quality Policy and objectives (see clause 5.8), the RR management has set the following obligations:

- | | |
|--|---|
| • создание эффективной системы менеджмента качества РР, обеспечивающей целостность, поддержание и самосовершенствование всех процессов РР; | • establishing of the efficient quality management system of RR, providing integrity, maintenance and self-improvement of all RR processes; |
| • качественное и профессиональное выполнение персоналом всех работ/услуг, отвечающее национальным, межнациональным и международным стандартам / требованиям; | • high-quality and professional execution of all work/services by personnel, conforming to foreign, national and international standards/requirements; |
| • выполнение работ только на основе объективной и достоверной информации; формирование высокого профессионального имиджа РР как органа независимого, честного и компетентного. | • implementation of all work on the basis of objective and trustworthy information only; formation of a high professional image of RR as an independent, fair and competent body. |

При достижении поставленных целей ответственный персонал РР руководствуется следующими принципами:

While achieving the formulated objectives the RR responsible personnel follows the following principles:

- | | |
|--|---|
| • ориентация на потребителя; | • customer focus; |
| • приверженность руководства; | • management commitment; |
| • вовлеченность персонала в процессы управления; | • involvement of personnel in management processes; |
| • процессный подход в менеджменте; | • process approach to management; |
| • системный подход в менеджменте; | • system approach to management; |
| • стремление к постоянному | • aspiration to continual improvement; |

совершенствованию;

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• принятие решений на основе фактов;• взаимовыгодные отношения с поставщиками. | <ul style="list-style-type: none">• factual approach to decision making;• mutually beneficial supplier relationships. |
|---|--|

Руководство РР видит гарантии достижения поставленных целей за счёт:

The RR management considers as the guarantees of achieving the formulated objectives the following:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• создания и поддержания условий надёжного и эффективного функционирования системы менеджмента качества РР;• управления рисками для предупреждения возможных рисков ситуаций, которые могут негативно сказаться на реализации Стратегических целей и задач, Политики и целей РР в области качества, а также на выполнение бизнес-плана РР.• юридического статуса, организационной структуры и процедур РР, исключающих какую-либо дискриминацию организаций, возможность административного, экономического или иного влияния сторонних лиц или организаций на полноту и объективность результатов сертификации;• чёткого распределения ответственности и полномочий между персоналом РР за выполнение обязанностей, влияющих на качество и удовлетворённость заинтересованных лиц;• компетентности и системы непрерывного повышения квалификации персонала;• соблюдения требований действующей нормативной документации и нормативных правовых актов, регламентирующей порядок процесса оценки/сертификации/экспертизы и регистрации деклараций;• процедур контроля, управления, обеспечения и улучшения качества, обеспечивающих объективность и воспроизводимость результатов оценки/сертификации/экспертизы;• регулярного выполнения процедур внутренней проверки качества, обеспечением беспрепятственного доступа ко всем аспектам деятельности РР лицам, осуществляющим инспекционный контроль;• систематической разработки и реализации корректирующих и предупреждающих действий, направленных на устранение | <ul style="list-style-type: none">• establishment and maintenance of conditions for reliable and efficient functioning of RR quality management system;• Risk control for preventing possible danger situations that may have a negative influence on realization of Strategic purposes and objectives, quality policy and objectives and also implementation of RR's business-plan.• RR juridical status, organizational structure and procedures, making impossible any discrimination of organizations, any possibility of administrative, economic or other influence of outside persons or organizations to completeness and objectivity of certification results;• clear definition of RR personnel responsibilities and authorities for fulfilling duties influencing the quality and interested parties satisfaction;• competency and the system of continual improvement of personnel qualification;• observation of requirements of acting normative documentation normative legal acts regulating the order of assessment/certification/expertise and declaration registration processes;• procedures of control, management, maintenance and improvement of quality, providing the objectivity and repeatability of management system certification results;• regular execution of internal audit procedures, provision of open access to all aspects of RR activity for the persons carrying out inspection control;• systematical development and implementation of corrective and preventive actions, aimed at elimination of revealed and potential causes of |
|--|---|

выявленных и потенциальных причин несоответствий;

- обеспечения конфиденциальности полученной информации, представляющей для потребителя коммерческую ценность.

nonconformities;

- provision of confidentiality of obtained information, representing commercial value for a customer.

5.7.2. Планирование СМК

Для обеспечения безусловного выполнения требований к качеству в РР осуществляется систематическое планирование развития СМК. Так как цели в области качества являются реализацией общих целей, стоящих перед РР, планирование развития СМК является составной частью системы планирования деятельности РР.

Процесс планирования осуществляется на заданный период времени: квартал, год, три года, пять лет и т.д.

В зависимости от периода планирования, уровня предоставления информации по планированию (общее собрание членов Ассоциации, Генеральный директор, руководители подразделений) используются следующие формы планирования:

- годовой план (разрабатывается в форме бизнес-плана);
- план доходов и расходов, включает в себя проведение расчётов по себестоимости, определение планового уровня рентабельности от производства услуг;
- перспективный план на три года (пять, десять лет). Его форма зависит от цели разработки: в случае создания новых видов услуг (программ сертификации) перспективный план может представляться в форме бизнес-плана для потенциальных инвесторов.

Цели и методы планирования системы менеджмента РР, распределение ответственности и полномочий внутри процесса, а также критерии оценки результативности деятельности в рамках этого процесса определены в [НД № 003.00-219](#), Процедура по организации бизнес-планирования.

5.7.3. Маркетинг

Определение и анализ требований потребителей осуществляется в ходе маркетинговой деятельности РР, заключающейся в:

- изучении рынка услуг;
- прогнозировании и определении потребностей организаций и общества в услугах РР;
- изучении тенденций развития теории и практики проведения

5.7.2. QMS planning

To ensure unconditional fulfillment of requirements to quality in RR, the systematical planning of QMS development is being carried out. As the quality objectives are the implementation of RR corporate objectives, the planning of QMS development is the constituent part of RR activity planning system.

Planning process is realized within the established period of time: quarter, year, three years, five years etc.

Depending on the planning period, level of given information on planning (general meeting of Association members, General director, heads of departments) the following planning forms are used:

- annual plan (is developed in form of business-plan);
- plan of receipts and expenditures, including carrying out of calculations on prime cost, determination planned level of profitability from service production;
- perspective plan on three years (five, ten years). Its shape depends on purpose of development: in case of creation of new kinds of services (certification programs) perspective plan may be presented in form of business-plan for potential investors.

Purposes and methods of RR's management systems planning, distribution of responsibility and authority within process and assessment criteria of activity effectiveness within this process are determined in ND № 003.00-219, Procedure on organization of business-planning.

5.7.3. Marketing

Determination and analysis of customers requirements is carried out during the "RR" marketing activity that includes the following:

- research of services market;
- forecasting and determination of organizations and society demands for RR's services;
- study of development tendencies in certification/assessment/expertise theory

сертификации/оценки/экспертизы;

- прогнозировании рынка спроса и предложений на услуги предлагаемые РР;

Ответственность за определение, изучение и анализ предполагаемых требований потребителей, тенденций к их изменениям несёт руководитель отдела маркетинга и международной деятельности.

С целью выявления, изучения, удержания и расширения рынка сбыта услуг, Ассоциация активно проводит следующие мероприятия:

- участие и/или организация различных национальных и международных конференций, семинаров, выставок, представляя широкий спектр своих услуг;
- опрос как существующих, так и потенциальных потребителей РР;
- сбор и анализ предложений по улучшению деятельности РР как от потребителей, так и от подразделений РР;
- анализ и оценка опыта работы по всем направлениям.

5.8. Миссия, стратегия, стратегическая цель, заявление о политике и целях области качества РР

Политика и цели в области качества являются основой стратегического планирования РР.

5.8.1 Миссия

Русский Регистр обеспечивает своим партнёрам широкий спектр сертификационных и экспертных услуг, выгодные контрактные условия и международно-признанный сервис.

Работа и квалификация специалистов Русского Регистра должна позволить не только оценить сильные и слабые стороны бизнеса клиентов в целом, но и способствовать их успеху на рынках России и других стран.

5.8.2 Стратегия

Постоянно увеличивать ценность своих услуг и капитализацию компании в целом.

5.8.3 Стратегическая цель

Сохранение и дальнейшее укрепление лидирующих позиций РР на рынке сертификационных услуг в России и странах СНГ.

5.8.4 Политика в области качества

Политикой в области качества Русского Регистра является стремление высшего руководства поддерживать высокий организационный и

and practice;

- forecasting of demand and supply market of services, offered by RR;

The Head of Marketing and International Relations Department is responsible for determination, study and analysis of supposed customer demands and tendencies of their changes.

In order to determine, exploration, hold and expand service market, the Association actively carries out the following activities:

- participation and/or organization of different national and international conferences, seminars, exhibitions, representing the wide range of its services;
- questioning of both existing and potential "RR" customers;
- collection and analysis of suggestions on "RR" activity improvement, coming both from "RR" customers and departments;
- analysis and assessment of work experience of all activity trends.

5.8. RR Mission, Strategy, Strategy objective, Statement on RR Quality Policy and Objectives

Quality policy and Objectives are the basis of RR's strategic planning.

5.8.1 Mission

RR provides its partners with a wide range of certification and survey services, beneficial contract terms and internationally recognized service.

Work and qualification of RR experts shall not only allow assessing strengths and weaknesses of the customers' business but also help for their success in the markets of Russia and other countries.

5.8.2 Strategy

Strategy of leadership based on low expenses

5.8.3 Strategic objective

Keeping and further strengthening of RR leading positions on the market of certification services in Russia and CIS countries.

5.8.4 Quality policy

The Quality policy of Russian Register is the striving of the Top Management to maintain high organizational and qualification level of the

квалификационный уровень деятельности компании, способный оправдать ожидания клиентов в части компетентности, беспристрастности, доступности и соблюдения этических норм при проведении независимой, оперативной, экономически обоснованной и аккредитованной сертификации/оценки соответствия систем менеджмента, продукции и персонала требованиям технических регламентов, национальных, межнациональных и международных стандартов и оказании экспертных услуг. Русский Регистр берёт на себя обязанность соблюдать критерии аккредитации и требования к аккредитованным лицам, обеспечивать ознакомление и соблюдение персоналом Русского Регистра требований настоящей политики и документов СМК. Русский Регистр всегда открыт к сотрудничеству с клиентами и всеми заинтересованными сторонами и готов оперативно и беспристрастно рассматривать все обращения, апелляции и споры в соответствии с установленными процедурами.

5.8.5. Цели в области качества

Русский Регистр стремится быть рентабельной, эффективной, конкурентоспособной, инновационной и технически совершенной экспертной организацией для того, чтобы завоевать и удерживать лидирующие позиции на рынке России и стран СНГ.

Русский Регистр стремится добиваться максимального удовлетворения существующих и предполагаемых потребностей всех заинтересованных сторон в сертификационных и экспертных услугах, непрерывно улучшая свою деятельность и квалификацию персонала с использованием лучшей мировой практики и партнёрства в рамках сертификационной сети IQNet.

Русский Регистр стремится быть полезным и ценным партнёром для всех членов сети IQNet, с достоинством представляя и продвигая интересы сети на рынках России и СНГ.

РР нацелен на непрерывное улучшение своей деятельности, стремится представлять лучшую мировую практику и быть лидером на рынке России и стран СНГ, а также быть рентабельной, эффективной, конкурентоспособной, инновационной и технически совершенной сертификационной и экспертной организацией. Руководство РР принимает на себя обязательство соблюдать принципы выполнения независимых оценок и сертификации, а также гарантировать стабильность и качество услуг, требования к которым установлены в контрактах, нормативных правовых актах, национальных, межнациональных и международных регламентах

company's activity, which can legitimate customer expectations in competence, impartiality, availability and fulfillment of ethic norms during independent, efficient, economically sound and accredited certification/assessment of conformity of management systems, personnel and products to the requirements of technical regulations, national, foreign and international standards and rendering of survey service. Russian Register undertakes the responsibility to observe the accreditation criteria and requirements for accredited persons, ensure familiarization and compliance of Russian Register personnel with the requirements of this policy and QMS documents. Russian Register is always open to cooperation with customers and all the interested parties and ready to efficiently and impartially consider all the appeals, claims and disputes in accordance with the established procedures.

5.8.5. Quality Objectives

Russian Register strives to be a profitable, effective, competitive, innovative and technically complete certification and survey organization in order to master and keep the leading positions in the market of Russia and CIS countries.

Russian Register strives to gain maximum satisfaction of the existing and the prospective needs of all interested parties with certification services through continual improvement of its activity and personnel qualification with the help of world's best practice and partnership with IQNet.

Russian Register strives to be helpful and valuable for all IQNet partners, worthily presenting and promoting the interest of the network in the market of Russia and CIS countries.

The RR aims at continuous improvement of its activities, strives to represent the best practice existing in the world and to be a leader on the market of Russia and CIS countries, as well as to be an economical, competitive, innovative and technically perfect certification and expert organization. The RR management undertakes commitments to follow the principles of conducting independent assessments and certification and to guarantee stability and quality of services, the requirements for which are specified in the contracts, normative legal acts, national, foreign and international regulations and guides.

и руководствах.

Внедрение Политики в области качества, её понимание и реализация осуществляется на всех уровнях Ассоциации через действующую организационную структуру, распределение ответственности и полномочий, систему подготовки квалифицированного персонала, нормативно-техническую документацию, выделение технических ресурсов, контроль выполнения работ, обеспечение организационно-технического и научно-методического уровня работ соответствующего уровню аналогичных национальных и международных организаций.

Реализация целей, основанных на политике РР, обеспечивается системой менеджмента качества, которая регулярно подвержена проверке со стороны независимых сертификационных и аккредитационных органов.

Генеральный директор РР несёт исполнительную ответственность за реализацию Политики в области качества, а его представитель из числа администрации – за внедрение, поддержание и развитие СМК.

Политика в области качества является составной частью настоящего Руководства и, кроме того, оформляется в виде самостоятельного документа и размещается на интернет-сайте РР для обеспечения возможности оперативного ознакомления с её содержанием вновь принимаемого персонала и представителей внешних организаций.

Содержание Политики в области качества доводится до сведения внешних организаций, всего персонала РР при оформлении трудовых договоров или соглашений, при проведении рабочих совещаний с персоналом РР, а также в рамках системы непрерывного обучения (повышения квалификации) персонала.

Ответственность за оформление и доведение Политики в области качества до внешних организаций и персонала РР возлагается на руководителя директора по развитию.

Приверженность Политики в области качества демонстрируется руководством РР следующим образом:

- наличием протоколов обсуждений Политики РР в области качества в структурных подразделениях РР;
- включением в состав программ обучения вопросов, связанных с пропагандой и разъяснением Политики в области качества всему персоналу;
- наличием ежегодных планов и отчётов в области качества; ежегодным подведением итогов реализации

The quality policy and its understanding are implemented at all levels of the Association through the existing organizational structure, distribution of responsibilities and authorities, training system aimed to have qualified personnel, normative and technical documentation, furnishing of technical resources, control over work performance, provision of such organizational-and-technical and scientific-and-methodological level of works that is in line with the level of similar national and international organizations.

The achievement of the objectives based on the RR policy is provided by quality management system that is audited by independent Certification and Accreditation bodies on a regular basis.

The RR General Director bears executive responsibility for implementation of the quality policy, and his representative out of the Top management - for implementation, maintenance and development of the QMS.

The quality policy is an integral part of this Manual and, in addition, is an independent document and is placed on the RR website to permit of efficient familiarization of newly employed personnel and representatives of external organizations with its contents.

The contents of the quality policy is communicated to external organizations and RR personnel when making work contracts or agreements, holding work meetings with RR personnel as well as within the framework of continuous personnel training system (qualification improvement).

The responsibility for preparation of the Quality Policy and for its communication to external organizations and RR personnel is imposed on Director for Development.

The adherence to the Quality Policy is demonstrated by the RR Top management as follows:

- records of RR Quality Policy discussions in RR structural locations;
- inclusion in training programs of issues dealing with advocacy and elucidation of the Quality Policy for all personnel;
- annual quality plans and reports, annual reviews of the results of Quality Policy execution.

Политики в области качества.

Актуализация Политики по качеству осуществляется по результатам периодического (ежегодного) анализа её содержания и оценки выполнения. Анализ содержания Политики проводится для:

- проверки уровня достижения целей в области качества;
- установления новых целей в связи с изменениями внешних условий и факторов, таких как ожидание потребителей, развитие методов и технологии проверок систем менеджмента организаций, развитием программ сертификации, изменением областей аккредитации РР и т.п.;
- поощрения подразделений и персонала за выполнение планов и достижение целей Политики, применения санкций к подразделениям и исполнителям за невыполнение планов по качеству.

Анализ содержания Политики является функцией высшего руководства РР, в котором могут быть задействованы все подразделения и весь персонал РР. При проведении анализа учитываются результаты внутренних проверок системы качества (см. [п. 8.2.2](#)), а также результативность и эффективность функционирования системы качества за определённый промежуток времени, но не более 12 месяцев.

Уточнение Политики и целей в области качества по результатам анализа утверждает Генеральный директор РР. Изменения в Политике в области качества являются основанием для проверки актуальности действующей документации СМК с тем, чтобы обеспечить действенный инструмент реализации Политики и достижения целей.

5.9. Внутренние органы управления

Организационная структура, представленная в [НД № 003.00-108](#), реализуется путём последующего разделения на функциональные и региональные подразделения (департаменты, отделы, секторы, филиалы и т.п.). Между подразделениями осуществляется взаимодействие на уровне требований и в рамках утверждённых и действующих процессов РР (см. [таблицу 1](#)), которые предписывают подотчётную ответственность за достижение измеримых результатов. Утверждённые процессы на уровне требований контрактов предоставления услуг также определяют взаимные обязательства между подразделениями, которые позволяют существенно облегчить установление эффективных рабочих взаимоотношений.

The Quality Policy is updated following the results of periodical (annual) review of its contents and assessment of its implementation. The contents of the Quality Policy is reviewed to:

- check the level of attaining quality objectives;
- set out new objectives in connection with changes of external conditions and factors, such as customer expectations, development of methods and technologies of audits of organization management systems, development of certification programs, change in RR accreditation areas, etc.;
- motivate the locations and personnel for fulfillment of plans and achievement of the Policy objectives, penalize the locations and personnel for non-fulfillment quality plans.

The review of the Quality Policy contents is a duty of the RR Top management, and all RR locations and all personnel may be involved in such reviews. The results of internal audits of the quality system (see [8.2.2](#)), as well as efficiency and effectiveness of the quality system functioning for a certain period of time but not more than for 12 months is taken into consideration in such reviews.

Adjustment of the Quality Policy and objectives following the results of the review is to be approved by the RR Director General. Changes in the Quality Policy are the basis for checking the relevance of the current QMS documentation aiming to provide an efficient tool for Policy implementation and achievement of the objectives.

5.9. Internal control bodies

The organizational structure shown in [ND No. 003.00-108](#) is accomplished by subsequent subdivision into functional and regional locations (divisions, departments, sectors, branch offices, etc). The locations interact at the level of the RR requirements and within the RR specified and functioning processes (see [Table 1](#)), which prescribe accountable responsibility for achievement of measurable results. The approved processes at the level of the requirements of contracts for provision of services also regulate mutual obligations of the locations, which permit to substantially facilitate establishment of efficient working interrelations.

Обязанность, ответственность и полномочия подразделений РР и их сотрудников определены в Положениях о подразделениях РР и детализированы в должностных инструкциях специалистов РР.

Все сотрудники РР производят ознакомление с положениями о подразделениях, структурной схемой, должностными инструкциями и функциональными обязанностями.

5.9.1 Представитель руководства по качеству

Функции Представителя руководства по качеству возложены на Первого заместителя генерального директора РР, который находится в прямом подчинении Генерального директора РР и, независимо от других возложенных на него обязанностей, наделён необходимыми полномочиями для:

- организации и контроля работы по внедрению и выполнению персоналом РР применимых требований СМК;
- организации работ по идентификации, внедрению, поддержанию и развитию процессов, действующих в РР и формирующих СМК;
- планирования и контроля работ по разработке и актуализации внутренних документов СМК, необходимых для функционирования СМК;
- организации проведения анализа СМК руководством РР и представления информации и данных о состоянии СМК для анализа и оценки, а также для разработки необходимых мероприятий для совершенствования СМК;
- планирования программы внутренних проверок качества в Ассоциации;
- организации работ по управлению несоответствиями, выявленными как в результате внутренних проверок качества, так и в повседневной деятельности, по управлению претензиями и апелляциями;
- обеспечения работ по регистрации, оценке, хранению, предоставлению данных о качестве в РР.
- Содействия распространению понимания требований потребителя в Ассоциации

Требования к компетентности Первого заместителя генерального директора РР, выполняющего функции Представителя руководства по качеству, определены в Организационной структуре РР НД 003.00-108.

Duties, responsibilities and authority of RR locations and its employees are established in Regulations on locations and detailed in job descriptions of RR specialists.

All RR employees are to familiarize themselves with the Regulation of Status of the locations, organizational chart, job descriptions and duty regulations.

5.9.1 Quality Management Representative

In RR the Deputy General Director is the Quality Management Representative. He directly reports to the RR General Director and, irrespective of other responsibilities, he has authority necessary for:

- organization and monitoring of the work on implementation of the applicable QMS requirements by the RR personnel;
- organization of work on identification, implementation, maintenance and development of the processes that function in the RR and form the QMS;
- planning and monitoring of the work on development and updating of the QMS internal documents necessary for QMS functioning;
- organization of QMS reviews by RR Top Management and submission of information and data on the QMS for review and assessment, as well as for development of necessary arrangements for QMS improvement;
- planning of internal quality audit schedule in the Association;
- organization of work on control of non-conformities detected both at internal quality audits and during routine activity; on control of appeals and claims;
- support of work on registration, evaluation, storage and furnishing of quality-related data in the RR.
- ensuring the promotion of awareness of customer requirements throughout Association

Requirements for competence of RR First Deputy Director General performing functions of the Quality Management Representative are determined in the RR Organizational structure ND 003.00-108.

РР ежегодно проводит оценку компетентности представителя руководства по качеству в рамках проведения внутреннего аудита процессов Высшего руководства.

5.9.2. Внутренний обмен информацией

С целью обмена информацией и обеспечения осведомлённости всего персонала РР о деятельности РР, Политике, целях и задачах организации и эффективности, действующих в РР процессов, в Ассоциации установлены и поддерживаются следующие каналы связи между всем персоналом РР:

- общие производственные совещания и технические учёбы, проводимые по мере необходимости для всех сотрудников РР или для сотрудников отдельных подразделений;
- Веб-сайт Ассоциации;
- стендинформации;
- приказы, служебные записки, циркулярные и информационные письма и т.п.

Общая ответственность за поддержание установленных каналов внутренней связи закреплена за Первым заместителем генерального директора – представителем руководства по качеству.

5.10. Анализ СМК руководством Ассоциации

5.10.1. Общие положения

Анализ СМК проводится руководством РР с целью удостоверения того, что функционирование СМК эффективно и соответствует требованиям актуальных версий:

- ИСО 9001 (ГОСТ ISO 9001);
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 (ISO/IEC 17065);
- ИСО/МЭК 17020;
- ИСО/МЭК 17021;
- ИСО/МЭК 17024;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021;
- ГОСТ ISO/IEC Guide 65;
- Миссии, Стратегии, Политики, целей и обязательств РР в области качества;
- настоящего Руководства;
- а также для обеспечения уверенности в том, что СМК постоянно пригодна, эффективна, нацелена на постоянное улучшение деятельности организации, что все изменения в Политике, целях и

RR annually performs assessment of the Quality Management Representative competence within the framework of internal audit of top management processes.

5.9.2. Internal exchange of information

For the purpose of information exchange and awareness of all RR personnel of the RR activities, quality policy, objectives and tasks, and of efficiency of the processes taking place in RR, the following communications are established and maintained between all RR personnel:

- general staff meetings and technical training as far as necessary for all RR personnel or for employees of individual locations;
- Association's web-site;
- information board;
- orders, memos, information letters, etc.

General responsibility for maintenance of the above internal communications is imposed on the Vice General Director-Quality Management Representative.

5.10. QMS Review by Association's Top Management

5.10.1. General

The QMS review is carried out by the RR Top Management to verify that the QMS is effective and maintained in accordance with the requirements of:

- ISO 9001 (GOST ISO 9001)
- GOST R ISO/IEC 17065 (ISO/IEC 17065);
- ISO/IEC 17020;
- ISO/IEC 17021;
- ISO/IEC 17024;
- GOST R ISO/IEC 17021;
- GOST ISO/IEC Guide 65;
- RR Mission, Strategy, Strategy Quality Policy, quality objectives and commitments;
- this Manual;
- as well as to make sure that the QMS is continuously suitable and efficient, and is aimed at continual improvement of the organization's activities, that all changes in the RR policy, objectives and commitments

обязательствах РР должным образом внедряются в СМК.

are properly implemented in the QMS.

Руководство РР проводит анализ СМК с периодичностью, не превышающей 12 месяцев. Результаты анализов оформляются в виде отчёта, содержание которого доводится до сведения Сертификационного Совета и руководителей подразделений РР. Ответственность за поддержание отчётов по результатам анализа СМК со стороны руководства закреплена за директором по развитию.

The RR's Top Management carries out QMS reviews at intervals not exceeding 12 months. The review results are documented as reports that are communicated to the Certification Council and Heads of Departments RR. The responsibility for maintaining the reports on the results of QMS reviews by the Top Management rests with Director for Development.

5.10.2. Входные данные для анализа.

5.10.2. Review input

С целью оценки результативности функционирования СМК при проведении анализа оцениваются следующие факторы:

In order to evaluate the effectiveness of QMS functioning, the following factors are to be evaluated when carrying out the QMS review:

- результаты выполнения мероприятий, разработанных по итогам предыдущего анализа СМК;
 - результаты оценки процессов СМК, выполненных в ходе анализа данных;
 - результаты выполнения бизнес-плана и стратегического плана развития РР за анализируемый период времени;
 - результаты внутренних и внешних проверок;
 - результаты анализа процесса управления рисками
 - результаты устранения несоответствий и наблюдений, выявленных при внутренних и внешних проверках;
 - соблюдение принципов функционирования органа по сертификации и соответствие действующих в РР процессов СМК и их результатов установленным требованиям;
 - результативность предпринятых предупреждающих и корректирующих действий и проделанная работа по несоответствиям, обнаруженным в повседневной деятельности;
 - поступившие претензии, жалобы апелляции и споры от клиентов РР, заказчиков организаций с сертифицированной СМ и/или продукции, правительственных учреждений, неправительственных организаций, потребителей и прочих членов общества и проделанная работа по этим претензиям и апелляциям;
 - рекомендации и предложения по улучшению, в том числе поступившие в результате обратной связи с
- results of execution of the arrangements based on the results of the previous QMS review;
 - results of processes measurement, carried out in the course of data analysis;
 - results of business-plan and strategic plan of RR's development implementation during planned period of time;
 - results of internal and external quality audits;
 - results of risk management process's analysis;
 - results of elimination of nonconformities and observations found during internal and external quality audits;
 - adherence to the functional principles of the certification body and conformity of the QMS processes taking place in the RR and their results with the specified requirements;
 - effectiveness of preventive and corrective actions undertaken and the work done on nonconformities found in routine activity;
 - complaints, claims, appeals and disputes received from RR' clients, customers organization with certified MS and/or products, government offices, non-governmental organizations, consumers and other members of society and the work done on these complaints and appeals;
 - recommendations and proposals on improvement, including those received as a feedback from the customers.

потребителями.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• отчёты и результаты анализа данных руководителей подразделений РР по закреплённым направлениям деятельности в рамках основных и вспомогательных процессов системы менеджмента качества• результаты финансово-экономической деятельности.• Результаты оценки деятельности подрядных организаций.• Решения и результаты работы Сертификационного совета РР, информация о компетентности членов Сертификационного совета.• Результаты рассмотрения новых или исправленных методик, стандартов, инструкций и уведомлений FSC, публикуемых на сайте FSC, нормативных правовых актов в сфере обязательного подтверждения соответствия. | <ul style="list-style-type: none">• reports and data analysis results of RR divisions heads on the fixed directions of activities within the main and accessory processes of Quality Management System.• results of financial-economic activity.• Assessment results of subcontracting organizations activities.• Decisions and results of RR Certification Council meetings, information on competence of Certification Council members.• Assessment results of all new or revised FSC policies, standards, guidelines and advice notes as published on FSC website, normative legal acts in the scope of mandatory conformity confirmation. |
|--|---|

5.10.3. Выходные данные анализа

По результатам анализа СМК руководством РР составляется отчёт, который содержит информацию о:

- мероприятиях по совершенствованию СМК и её процессов;
- мероприятия по обеспечению соответствия политик и процедур РР требованиям органов по аккредитации/нотификации, в том числе FSC;
- программах, распоряжениях, указаниях с конкретными заданиями по устранению отмеченных недостатков и назначенными исполнителями этих заданий;
- предложениях по вопросам, относящимся к компетентности Общего собрания членов Ассоциации и Сертификационного Совета;
- потребностях в ресурсах.

По результатам проведённого анализа руководство РР анализирует и при необходимости пересматривает политику и цели по качеству Ассоциации, касающиеся характеристик услуг, предоставляемых РР, пригодности организационной структуры, расстановки кадров, степени удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон, персонала РР, стратегического планирования деятельности РР.

Отчёт об анализе СМК, распоряжения, приказы Генерального директора РР и различные планы,

5.10.3. Review output

Based on the results of the QMS review by the Top Management, a report that contains the following information is drawn up:

- arrangements on improvement of the QMS and its processes;
- arrangements on conformity of RR policies and procedures to accreditation/notification bodies requirements, including FSC;
- programs, directions, instructions with specific tasks on eliminations of the deficiencies noted and indication of persons appointed to fulfill those assignments;
- proposals on issues relating to the terms of reference of the General Meeting of Association's members and Certification Council
- needs in resources.

Based on the results of the review, the Top Management analyzes and revises, where necessary, the Association's quality policy and quality objectives concerning the RR services, suitability of the organizational structure, personnel positioning, satisfaction degree of customers and interested parties, RR personnel, strategic planning of RR activities.

The report on the QMS review, directions and orders of the RR General Director as well as different plans

разработанные по результатам анализа СМК, могут размещаться на внутреннем служебном сайте Ассоциации с тем, чтобы персонал РР мог ознакомиться с этими документами.

Для подготовки отчёта об анализе СМК должен использоваться рекомендуемый шаблон – [026.110PP](#)

6. Менеджмент ресурсов

6.1. Обеспечение ресурсами

Для эффективного внедрения и поддержания СМК, реализации политики и достижения целей в области качества, а также выполнения обязательств перед потребителями и персоналом, РР ежегодно проводит планирование, согласование и утверждение бюджета, необходимого для обеспечения необходимыми ресурсами деятельности и развития Ассоциации.

К ресурсам, необходимым для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и развития СМК РР и повышения её результативности относятся:

- нормативные и справочно-информационные документы, определяющие требования, порядок выполнения работ, а также содержание, необходимые данные, рекомендации и руководства к деятельности;
- оборудование и средства (связь, компьютерная техника, аппаратное и программное обеспечение), необходимые для выполнения работ;
- подходящие условия и микроклимат на рабочих и производственных местах;
- квалифицированный персонал;
- финансы;
- Временные ресурсы, позволяющие своевременно выполнять требования 7.2.4 Сборника № 6 документации СДС ГАЗПРОМСЕРТ.

6.2. Кадровые ресурсы

6.2.1. Общие положения

Учитывая роль и степень влияния фактора компетентности персонала, привлекаемого к услугам РР, руководство РР определило критерии, требования и порядок обеспечения уверенности и гарантии достижения необходимой квалификации, опыта и навыком экспертов РР. С целью обеспечения удовлетворения потребностей потребителей в получении услуг заявленного уровня качества, в РР определён и утверждён и документально оформлен процесс подготовки и развития персонала.

based on the results of the QMS review can be placed on the Association's internal service site in order that RR personnel could familiarize themselves with these documents.

For preparation of the report on QMS review shall be used the recommended form - 026.110PP

6. Resource management

6.1. Provision of resources

For the purpose of QMS effective implementation and maintenance, realization of the Quality Policy and achievement of the quality objectives, as well as fulfillment of the commitments in relation to customers and personnel, RR performs annual planning, agreement and approval of the budget necessary to provide resources needed for the activities and development of the Association.

Resources needed to implement, maintain and develop the RR QMS, and enhancement of its efficiency include:

- normative, reference and information documents defining the requirements, procedures for work performance, as well as those containing necessary data, recommendations and guidelines for activities;
- equipment and facilities (communication, computers, software and hardware) necessary to perform the work;
- suitable conditions and environment at work places;
- qualified personnel;
- Finance;
- Temporal resources for timely fulfillment of the requirements of cl. 7.2.4 of Collection 6 of SDS GAZPROMCERT documentation.

6.2. Human resources

6.2.1. General

Taking into consideration the role and impact of such factor as competence of the personnel involved in RR's services, the RR Top management defined the criteria, requirements and procedure to make sure that qualification, experience and skills of the RR's experts engaged in audits of organizations management systems are guaranteed. In order to ensure that customer requirements for obtaining services at the declared quality level are met, the process of personnel training and education has been developed, approved and documented in RR.

Ответственность за управление данным процессом закреплена за директором по развитию. Документы по процессу учитывают все этапы управления персоналом - начиная с правил приёма на работу, обучения, прохождения стажировки, аттестации(оценки) и сертификации, и заканчивая развитием и поддержанием компетентности во время работы в структуре РР.

The responsibility for control of this process is imposed on Director for Development. The documents on the process take into consideration all the stages of personnel management, starting from regulations on employment, training, qualification apprenticeship, attestation(assessment) and certification and ending with competence improvement and maintenance in the course of work in an RR location.

Personnel motivation process is in accordance to ND No. 007.00-322, Regulations for awarding and stimulating payments for personnel of Certification Association "Russian Register".

Процесс мотивации персонала осуществляется в соответствии с НД № 007.00-322, Положение о премировании и стимулирующих выплатах работникам Ассоциации по сертификации Русский Регистр.

6.2.2. Компетентность, осведомлённость и подготовка

6.2.2. Competence, awareness and training

Достаточная квалификация для экспертов РР предполагает наличие:

Adequate competence of RR auditors suggests that they have:

- высшего базового образования;
- опыта производственной деятельности;
- вводной стажировки под руководством опытных наставников из числа ведущих специалистов РР. Цель данной стажировки - ознакомление вновь принятого сотрудника с политикой, целями по качеству, обеспечение условий для осведомлённости об ориентации на потребителей и овладения знаниями по СМК РР, а также приобретение и навыков, необходимых для выполнения должностных и функциональных обязанностей;
- специальной теоретической подготовки в соответствии с областью производственной деятельности и положительных результатов сдачи экзамена;
- практических навыков в соответствующих областях производственной деятельности и положительных рекомендаций ведущих экспертов РР;
- аттестации и сертификации в качестве эксперта в привлекаемых областях деятельности РР;
- постоянного развития знаний, опыта и навыков экспертов в областях, связанных с современными моделями менеджмента, процедурами оценки/сертификации/экспертизы РР.

- higher education;
- practical experience;
- qualification apprenticeship under guidance of experienced tutors out of RR leading auditors. The purpose of such training is familiarization of a new entrants with the quality policy and objectives, provision of conditions for awareness on customer focus and getting knowledge of RR QMS, as well as obtaining knowledge and skills necessary to perform their duties and obligations;
- special theoretical training in conformity with a sphere of manufacturing activity and successful passing of the examination;
- practical skills in respective spheres of manufacturing activities and positive references given by Lead Auditors;
- attestation and certification as expert in certain areas of RR's activity;
- continuous obtaining of knowledge and skills of the experts in the areas dealing with up-to-date management models, assessment/certification/expertise procedures of RR.

С целью поддержания на должном уровне

In order to maintain competence, awareness and

компетентности, осведомлённости и подготовки персонала в РР создана система подготовки и сертификации персонала.

Система обеспечивает:

- определение необходимой компетенции для экспертов РР, выполняющих работы, влияющие на качество услуг, предоставляемых РР;
- организацию проведения необходимой подготовки с целью поддержания на соответствующем уровне необходимой компетенции;
- критерии выбора и требования к оценке внешних организаций;
- анализ и оценку результативности проводимого обучения;
- прохождение стажировки под руководством опытного наставника;
- первоначальную и повторную периодическую оценку компетентности;
- осведомлённость экспертов РР об актуальности и важности их деятельности и личном вкладе в достижение целей РР в области качества, последствиях, связанных с невыполнением требований, указанных в документах;
- регистрацию и хранение отчётных документов, ведущихся в рамках системы подготовки и сертификации персонала РР.

Процесс подготовки персонала и сертификации экспертов документально оформлен в Руководстве по подготовке персонала, НД № 005.01-119 и в Руководстве по подготовке экспертов РР, НД № 005.01-161.

6.3. Инфраструктура

Все помещения РР имеют соответствующие разрешения государственных органов надзора за пожарной безопасностью и санитарно-эпидемиологическими условиями.

Для каждого сотрудника РР предусмотрено персональное рабочее место. Имеются также производственные помещения, условия и средства, необходимые для хранения и защиты документов и информации. Рабочие места для персонала обустроены с учётом требований санитарных норм и правил, установленных в Российской Федерации, и оснащены современными средствами труда, стационарной и мобильной связью, эргономичной мебелью, безопасным компьютерным оборудованием и

training of the personnel at the proper level, the personnel training and certification system has been developed in RR.

The system makes it possible to:

- determine the necessary competence for the RR auditors who perform the work affecting quality of the services provided by RR;
- provide necessary training to maintain the competence at the proper level;
- identify criteria for selection and requirements for evaluation of external organizations;
- analyze and evaluate the efficiency of the training provided;
- provide qualification apprenticeship under guidance of an experienced tutor;
- ensure initial and re-assessment, periodic competence assessment
- ensure that RR auditors are aware of the relevance and importance of their activities and personal contribution to the achievement of the RR quality objectives, consequences related to non-fulfillment of normative document requirements;
- maintain and store the records of the RR personnel training and certification system.

The personnel training and expert certification process is documented in Personnel Training Manual, ND No. 005.01-119 and in Training Manual for RR experts, ND № 005.01-161.

6.3. Infrastructure

All appropriate permits by city's fire and sanitary authorities were also issued to the buildings of RR.

Each employee is provided with an appropriate workplace. The workplaces of the employees are equipped with regard to the current requirements of sanitary rules and regulations of the RF and are provided with up-to-date labor facilities, fixed and mobile communication means, ergonomic furniture, safe computers and office accessories. There are also special spaces, conditions and facilities necessary for storage and protection of the documents and information.

канцелярскими принадлежностями.

Ассоциация обеспечивает работу персонала РР в зданиях и офисах, исключая возможность совмещения рабочих мест с работниками других предприятий/организаций.

Все технические средства и оборудование закупаются в специализированных предприятиях с послепродажным гарантийным обслуживанием. По истечении гарантийного срока обслуживание технических средств и оборудования, используемого РР, осуществляется также специализированными предприятиями, что обеспечивает надлежащую работоспособность технических средств и оборудования. Идентификация технических средств и оборудования обеспечивается соответствующей маркировкой.

6.4. Производственная среда

Руководство РР осознает, что производственная среда, в которой находится персонал РР, оказывает важнейшее влияние на мотивацию персонала к качественному исполнению работ. В Ассоциации созданы такие условия производственной деятельности, которые позволяют заинтересовывать сотрудников в работе и повышать производительность труда с целью дальнейшего улучшения деятельности РР. К таким условиям производственной деятельности относятся:

- периодические аттестации рабочих мест на соответствие условиям труда, выполняемые на основании раздела X Трудового кодекса Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ (ТК РФ) и в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2011 г. № 342н. Аттестация рабочих мест включает в себя оценку знаний по технике безопасности, проверку площадей и размещения рабочих мест с учетом современных требований безопасности здоровья и эргономики, проверку требований к освещению, вентиляции, теплу, влажности воздуха, проверку соблюдения требований санитарных условий, степени шумовых помех, вибрации. По результатам аттестаций выполняются необходимые исправления и вырабатываются мероприятия по улучшению условий труда;
- периодические медицинские обследования персонала с учётом вредных производственных факторов, выполняемые специализированными медицинскими учреждениями;

The Association ensures that the RR personnel work in the buildings and offices where any possibility of sharing the workplaces with employees of other enterprises/ organizations is excluded.

All the equipment and facilities are bought from specialized organizations with after-sale warranty service. Upon expiry of the warranty the equipment and facilities used by the RR are also serviced by specialized organizations that ensure their proper serviceability. Identification of the equipment and facilities is ensured by their appropriate marking.

6.4. Work environment

The RR Top Management realizes that the work environment in which the RR personnel work has a vital effect on the personnel motivation to efficiently execute their work. Such working conditions are created in the Association that allow to arouse interest of the personnel in their work and to increase labor productivity aiming at further improvement of the RR activities. Referred to such conditions are:

- regular attestation of workplaces for meeting working conditions, carried out under the section X of the Russian Federation Labor Code as of December 30, 2001 No 197-FZ (RF LC) and in accordance with the Order of the RF Ministry of healthcare and social development as of April 26, 2011 No 342n. The attestation of the workplaces includes evaluation of knowledge of safety engineering, checking of areas and arrangement of the workplaces, having regard to the up-to-date requirements of occupational safety and ergonomics, fulfillment of the requirements for lighting, ventilation, heating and air humidity, sanitary conditions, noise interference levels and vibrations. Following the results of attestations, necessary corrections are made and arrangements on improvement of labor conditions are worked out;
- periodic medical examinations of the personnel, having regard to harmful work factors, carried out by specialized medical institutions;

- разработка и введение в действие инструкций по технике безопасности при работе на потенциально опасных объектах (например, на судах);
- обязательный инструктаж по технике безопасности и охране труда вновь принимаемых на работу в РР сотрудников;
- специализированная круглосуточная охрана помещений;
- средства выявления и сигнализации фактов задымления и возгорания.
- development and enforcement of safety engineering instructions for work in potentially hazardous areas (for example, on board ships);
- mandatory briefing of new entrants on safety engineering and labor safety;
- special all-day-round security service;
- smoke detection and fire alarm systems.

В рабочих и производственных помещениях созданы и поддерживаются нормальные условия.

Ответственность за обеспечение соответствия инфраструктуры и производственной среды возложена на Генерального директора РР.

Ответственность за мониторинг соответствия инфраструктуры и производственной среды возложена на Начальника департамента административно-кадрового обеспечения.

7. Производство услуг и обслуживание потребителей

7.1. Планирование процессов жизненного цикла услуги РР и процессы, связанные с потребителем

Учитывая стремление РР соблюдать в деятельности принципы объективности и беспристрастности, в Ассоциации определено, что:

- услуги по оценке/сертификации/экспертизе предоставляются только в тех случаях, когда технические регламенты, стандарты (технические условия), на соответствие которым производится оценка, утверждены в установленном порядке и официально опубликованы (для ТУ, СТО и других НД, владельцем которых является организация-изготовитель, допустимо только утверждение на уровне организации);
- интерпретации, касающиеся применения требований этих стандартов, определяются с помощью компетентной уполномоченной организации, несущей ответственность за его разработку и развитие;

Примечание. Например: консультации с соответствующим техническим комитетом Международной организации по стандартизации по вопросам, касающимся международных

Normal conditions are created and maintained in working and service spaces.

The responsibility for conformity of the infrastructure and work environment with the requirements for corporate culture and sanitary norms is imposed on the RR Director General.

7. Service provision and customer servicing

7.1. Planning of RR service life cycle processes and customer-related processes

Bearing in mind that RR strives to follow objectivity and impartiality principles, it is stated in the RR that:

- services on assessment/certification/expertise are provided only in those cases when technical regulations, the standards (technical conditions), for conformity to which assessment is performed, have been approved according to the established procedure and officially published (for TSs, STOs and other NDs owner of which is a manufacturer-organization only approval on the organizational level is allowed);
- interpretations concerning application of the requirements of these standards are determined with the help of the competent authorized organization responsible for their development and updating;

Note. For example, consultations with appropriate technical committee of the International Organization for Standardization on the matters dealing with international standards or consultations with the

стандартов или консультации с техническими комитетами Агентства РФ по техническому регулированию и метрологии по вопросам, касающимся стандартов ГОСТ Р. Такие интерпретации должны быть опубликованы и доступны.

- этапы производства услуг и обслуживания потребителей разработаны, документально оформлены и утверждены в Руководствах по направлениям производственной деятельности РР. При производстве и предоставлении услуг РР чётко указывает технические регламенты, стандарты (ТУ, СТО и др.) или их часть и действует в рамках Руководств РР, в пределах, соответствующих его области аккредитации (признания). РР ограничивает свои требования, оценку и решение по результатам работ теми вопросами, которые непосредственно касаются сферы действия данной услуги;
- введены в действие и поддерживаются документы (руководства, процедуры, положения и инструкции) по производству услуг и обслуживанию потребителей, определяются требования к планированию ресурсов и времени, характеру и содержанию работ, проверкам и их критериям, основаниям для принятия решений, записям для свидетельства соответствия. Несмотря на то, что такие документы являются собственностью РР, они доступны для потребителя на любом этапе работы с ними.

Официальная подача заявления, включая соответствующее подтверждение о принятии РР заказа на услуги, осуществляется на основании заявки, заполненной по установленной форме уполномоченным представителем организации с гарантией оплаты работ вне зависимости от принятого решения по результату оценки/сертификации/экспертизы.

Информация, собранная по результатам анализа записей в заявке, а также в результате официальной связи с Организацией, служит для составления договора на услуги РР, а также может использоваться для подготовки к проверкам и оценкам, проводимым как в офисах РР, так и на рабочих площадках организации. Данная информация рассматривается РР с надлежащей конфиденциальностью.

Для поддержания связи с потребителем с целью удовлетворения их требований, оперативного прохождения запросов (включая претензии и

appropriate technical committee of RF's Agency on technical regulation and the matters dealing with GOST R standards. Such interpretations are to be published and be available.

- stages of service generation and customer servicing are developed, documented and approved in Manuals on directions of RR's Manufacturing activity. When services are generated and provided, RR clearly indicates technical regulations, standards (TSs, STOs etc.) or part thereof and acts using the RR's Manuals within the limits of its accreditation (recognition). RR limits its requirements, assessment and decision on results of work on questions that directly concern of this service activity's sphere;
- the documents (manuals, procedures, regulations and instructions) on service generation and customer servicing have been implemented and are maintained. They regulate the requirements for planning of the resources and time, nature and contents of the work, audits and criteria for decision-making and records on evidence of conformity. In spite of the fact that such documents are RR property, they are available for customers at any stage of work with them.

A request, including an appropriate confirmation that RR accepts an order for services is to be officially submitted on the basis of a application filled-in according to the established form by an authorized representative of an organization with a guarantee of work payment, regardless of the decision taken upon assessment/certification/expertise results.

Information obtained from review of application, as well as from official contacts with the organization is used for formulation of the contract for RR services. It can also be used for preparation to audits and assessments carried out both in RR offices and on the job sites of the organization. The information is considered by RR with proper confidentiality.

In order to maintain contacts with the customers to ensure fulfillment of their requirements, prompt servicing of the requests (including complaints and

апелляции), контрактов и поправок, информирования об условиях и этапах выполнении услуг в РР определяется ответственный сотрудник (координатор) и каналы прямой связи с ним. Сведения о координаторе направляются организации.

7.2 Закупки, выбор и оценка поставщиков

В РР внедрён в деятельность утверждённый процесс управления закупками, обеспечивающий выполнение условий, при которых продукция/услуга, поставленная поставщиками РР, удовлетворяет требованиям РР и потребителей. Данный процесс предусматривает определение групп поставщиков, тип и степень управления по отношению к ним и закупаемой продукции/услуги в зависимости от влияния на последующие стадии жизненного цикла услуги и на окончательную услугу РР в целом. Для наиболее значимых поставщиков (подрядные организации, внештатные эксперты, образовательные учреждения) определены критерии оценки для их выбора, которые являются предметом пересмотра с целью улучшения результативности закупок.

Ответственность за определение и пересмотр критериев оценки и непосредственно за оценку поставщиков при их выборе несут руководители подразделений РР, к компетенции которых относятся процессы (см. Таблица 1), для эффективной реализации которых определена необходимость осуществить ту или иную закупку.

Последующие действия по управлению поставщиками, включая, где это необходимо, определение требований к:

- квалификации персонала;
- квалификации субподрядчиков выполнять порученные работы (в т.ч. испытательных лабораторий (центров))
- утверждению продукции, процедур и процессов производства услуг;
- внутренней системе менеджмента качества

устанавливаются РР в соответствующих разделах договоров на осуществление закупок.

В рамках договорных условий на закупки РР также определяет требования к проверке и методам приёма продукции/услуги у поставщика. Проверки поставляемой продукции/услуги нацелены на своевременное выявление несоответствий. С учётом специфики и дальнейшего использования закупаемой РР продукции/услуги, объектами проверки у поставщиков могут быть:

claims), contracts and changes, information on conditions and stages of performance of RR services, a responsible person (coordinator) is nominated who can be directly contacted. The information on the coordinator is sent to the organization.

7.2. Purchases, selection and assessment of suppliers

The approved process of purchase control that ensures fulfillment of the conditions under which a product/service delivered by RR suppliers meets the requirements of RR and customers has been implemented in RR activities. The process provides for determination of groups of suppliers, type and extent of control applied to them and the purchased product/service depending on the effect on the subsequent stages of the life cycle of the service and the RR final service as whole. For most important suppliers (subcontracting organizations, non-exclusive auditors, educational institutions,) evaluation criteria for their selection have been established, these criteria being subject to revision aiming at improvement of purchase efficiency.

Responsibility for establishment and revision of the evaluation criteria and directly for evaluation of the suppliers when they are selected is to be imposed on the Heads of RR locations, within whose competence the processes are (see Table 1), for efficient implementation of which a purchase is needed.

The subsequent actions on control of suppliers, including, where appropriate, determination of the requirements for:

- qualification of personnel;
- qualification of subcontractors in conduction of subcontracted works (including test laboratories (centers))
- approval of products, procedures and processes of service realization;
- internal quality management system

are to be established by RR in the relevant sections of purchasing contracts.

RR is also to determine within the framework of contractual conditions the requirements for inspection and methods of product/service acceptance from the supplier. The inspections of the products delivered aim at timely detection of nonconformities. Having regard to the specifics and further use of the product/service purchased by RR, the following may be verified at supplier's premises:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• документы, свидетельствующие о соответствии установленным требованиям к закупкам;• фактические знания и опыт аудиторов/экспертов, персонала, выполняющего работы по подтверждению соответствия;• результаты ранее выполненных аналогичных работ;• отзывы о работе поставщиков;• производственные мощности, нормативная и методическая документация поставщиков. | <ul style="list-style-type: none">• documents proving conformity to the specified purchase requirements;• actual knowledge and experience of auditors/experts, personnel performing works on conformity confirmation;• results of similar works done earlier;• references on supplier's operation;• production facilities, normative and methodological documentation of the supplier. |
|---|--|

Любая продукция/услуга, поставленная для РР, характеристики которой не соответствуют установленным требованиям, своевременно идентифицируется, регистрируется и не используется до принятия решения о корректировке/изъятии несоответствующей услуги уполномоченным персоналом РР (см. [НД № 005.00-208](#), Процедура управления несоответствующей услугой). Информация о несоответствующей услуге незамедлительно направляется в письменном виде поставщику, поставившему некачественную услугу.

Any product/service delivered to RR, the characteristics of which do not conform to the specified requirements shall be timely identified, recorded and are not to be used until a decision is taken by RR authorized personnel on correction/withdrawal of the nonconforming service (see [ND No. 005.00-208](#), Procedure for Control of Nonconforming Service). Information on the nonconforming service is to be immediately sent in writing to the customer who supplied the poor-quality service.

Все договоры на закупки, перед утверждением и направлением их поставщику, подлежат обязательному анализу со стороны:

All purchasing contracts prior to being approved and sent to the supplier are to be mandatory reviewed by:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• руководителя подразделения, ответственного за основной или вспомогательный процесс, требующий данных закупок;• Финансового директора – главного бухгалтера. | <ul style="list-style-type: none">• Head of the location responsible for the main and auxiliary process that requires the purchases concerned;• The financial director – chief accountant. |
|--|---|

После анализа и согласования договора на закупки утверждаются Генеральным директором РР.

Having been reviewed and verified, the purchasing contracts are to be approved by the RR Director General.

Процесс оценки, выбора и дальнейшего управления поставщиками документирован в [НД № 003.00-211](#), Процедура управления поставщиками. Записи по результатам оценки и любых последующих действий в отношении поставщиков поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с требованиями [НД № 005.02-203](#), Процедура управления записями. К ним можно отнести:

The process of evaluation, selection and further control of suppliers is detailed in [ND No. 003.00-211](#), Procedure for Control of Suppliers. Records on evaluation results and any subsequent action in relation to the suppliers are to be maintained in accordance with the requirements of [ND No. 005.02-203](#), Procedure for Control of Records. Referred to such records may be:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• записи о согласовании договоров и/или соглашений;• записи по результатам оценивания поставщиков;• дипломы, сертификаты, свидетельства, аттестаты и лицензии; | <ul style="list-style-type: none">• records on verification of contracts and/or agreements;• records on results of evaluation of suppliers;• diplomas, certificates, testimonials and licenses; |
|--|---|

- договоры на закупки;
- отчётные документы по результатам работ, выполненных поставщиками;
- акты приёма и сдачи работ.

7.3 Проектирование и разработка новых видов услуг

7.3.1. Общие положения.

Требования данного раздела применимы к деятельности, направленной на разработку и развитие новых услуг РР.

Разработка новой услуги по сертификации может быть мотивирована:

- нормативными требованиями российского и международного законодательства;
- результатами маркетинговых исследований тенденций мирового или национального рынка услуг по сертификации;
- экономически и технически обоснованными решениями РР;
- требованиями контракта/договора на оказание новых сертификационных услуг.

РР при необходимости в плановом порядке осуществляет разработку и внедрение новых услуг для обеспечения выявленных потребностей предполагаемых потребителей.

При разработке новых услуг осуществляется планирование разработки, определение входных и выходных данных, анализ работ по этапам, проведение верификации и валидации новых услуг. При необходимости проведения изменений (как правило, путём осуществления пробной услуги) и ведения соответствующих записей.

При планировании, проектировании и разработке новых услуг могут использоваться различные методы менеджмента и инжиниринга качества, например: Риск – менеджмент, Бенчмаркинг, SWOT – анализ, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето и другие методы менеджмента и инжиниринга качества.

Для этих целей в РР разработаны, [НД № 006.00-137](#) Требования к программам сертификации систем менеджмента, методическое пособие [НД № 006.00-405](#), Методы менеджмента и инжиниринга качества в системах менеджмента организаций.

7.3.2 Планирование проектирования и разработки новой услуги РР.

На стадии планирования, проектирования и

- purchasing contracts;
- records on the results of works performed by suppliers;
- delivery and acceptance reports.

7.3 Design and Development of New Services

7.3.1 General

This section requirements can be applied to the activity, aimed to develop new RR services.

The development of new MS certification service can be motivated by:

- Russian and international statutory and regulatory requirements;
- The results of marketing researches on the tendencies of national and international certification services market;
- Economically and technically justified decisions of RR;
- The contract requirements for new RR certification services.

When necessary and according to the planned arrangements RR carries out development and implementation of new services to meet the defined demands of the supposed customers.

Development planning, determination of inputs and outputs, review at suitable stages, verification and validation of new services are performed during design and development of new services and, when necessary, changes are made (usually by giving a trial to the service) and the appropriate records are maintained.

During planning, design and development of new services various quality management and engineering methods may be used, e.g.: Risk-management, Benchmarking, SWOT-analysis, Isikava chart, Pareto chart and other quality management and engineering methods

For this purposes RR developed ND [№ 006.00-137](#) "Requirements to the management systems certification program" and methodic manual ND [№ 006.00-405](#) Methods of management and quality engineering in organizations' management systems"

7.3.2. Planning of the design and development of new RR's service.

At the stage of design and development planning

разработки назначенным руководителем по проекту устанавливаются: project manager determines the following:

- стадии проектирования и разработки;
- проведение верификации и валидации на каждой стадии проектирования и разработки;
- ответственность и полномочия при проектировании и разработке на каждой стадии;
- порядок взаимодействия с подразделениями РР и со сторонними организациями, задействованными в процессе проектирования и разработки новых услуг РР.
- Design and development stages;
- Carrying out verification and validation at each stage of design and development;
- Responsibility and authorities at each stage of design and development.
- Interaction between RR departments and external organizations during the design and development of new certification services.

7.3.3 Входные данные по проектированию и разработке новой услуги РР.

7.3.3 Inputs of design and development of new service.

Входные данные для проектирования и разработки новой услуги РР оформляются в виде технического задания, которое согласовывается с руководителем по проекту и должно содержать:

The inputs of design and development of new RR's service are provided in a form of a requirements specification, which is verified by the project manager and should contain:

- область применения данной услуги;
- соответствующие законодательные и нормативные требования, важные для проектирования и разработки
- информацию, взятую из аналогичных проектов.
- результаты анализа и оценки рисков (Риск – менеджмент);
- результаты SWOT – анализа;
- руководящие указания, применимые к ситуации оценки третьей стороной, содержащиеся в [ИСО/МЭК 17021](#).
- The scope of the service;
- Applicable statutory and regulatory requirements, important for design and development;
- Information derived from previous similar designs
- Review and assessment of risks (Risk-management)
- SWOT-analysis results
- Guide lines, applicable for the situation when there is a assessment, made by the third party, are in ISO/IEC 17021.

Записи по входным данным проектирования и разработки новой услуги РР поддерживаются в виде протоколов.

Records on the inputs of design and development of new RR's service are supported in the minutes form.

7.3.4 Выходные данные по проектированию и разработке новой услуги РР.

7.3.4. Outputs of design and development of new service on MS certification.

Выходные данные по проектированию и разработке утверждаются руководителем по проекту и должны соответствовать:

The outputs of design and development are verified by the project manager and also shall:

- входным требованиям по проектированию и разработке;
- содержать информацию по технологическому процессу оказания услуги;
- содержать критерии приёмки услуги.
- Meet the input requirements for design and development
- Provide appropriate information on the technological process of the service rendering;
- Contain product acceptance criteria.

7.3.5 Анализ проектирования и разработки новой услуги РР.

7.3.5. The review of design and development of new service on MS certification.

Анализ проектирования и разработки новой услуги РР проводится в соответствии с

The analysis of designing and development of new RR's service is performed in accordance with planned

запланированными в п. 7.3.2 мероприятиями после завершения каждой соответствующей стадии проектирования и разработки проводится на совещании с участием руководителя по проекту. На основе рассмотрения и анализа стадий проектирования оценивается способность результатов проектирования и разработки удовлетворять установленным требованиям, выявляются проблемы и вносятся предложения по необходимым действиям. Записи по анализу проектирования и разработки новой услуги РР поддерживаются в виде протоколов.

7.3.6 Верификация проектирования и разработки новой услуги РР.

Верификация проектирования и разработки новой услуги РР проводится в соответствии с запланированными в п.7.3.2 мероприятиями для оценки соответствия выходных данных проектирования и разработки входным данным. При положительных результатах верификации производится утверждение результатов проектирования и разработки руководством РР.

Записи верификации проектирования и разработки новой услуги РР поддерживаются в виде протоколов.

7.3.7 Валидация проектирования и разработки новой услуги РР.

Валидация результатов проектирования и разработки осуществляется в соответствии с запланированными в п. 7.3.2 мероприятиями с тем, чтобы удостовериться, что разработанная услуга соответствует требованиям для конкретного применения услуги. Записи результатов валидации поддерживаются в виде протоколов.

7.3.8 Управление изменениями при проектировании и разработке.

При необходимости внесения изменений, вызванных введением новых нормативных требований, требованиями потребителей, результатами аудитов СМК, разрабатываются изменения проекта, которые должны быть:

- идентифицированы,
- проанализированы задействованными подразделениями,
- верифицированы,
- подтверждены руководством предприятия,
- согласованы с контролирующими органами.

Анализ изменения проекта и разработки должен включать оценку влияния изменений на составные части и уже совершенную услугу.

arrangements (see 7.3.2) after each suitable design and development stage and it is performed during the meeting with the assistance of the project manager.

On the basis of the analysis and review of the design stages the ability of the results of design and development to meet the specified requirements is evaluated, any problems are identified and necessary actions are proposed. Records on the analysis of the design and development of the new RR's are maintained in the minutes form.

7.3.6. Verification of design and development of new service on MS certification.

Design and development verification of new RR's service is performed in accordance with planned arrangements (see 7.3.2) to ensure that the design and development outputs have met the design and development input requirements. If the results of verification are positive, the results of design and development are approved by the RR's Top management.

Records of verification and development results of new RR's service are maintained in minutes form.

7.3.7. Validation of design and development of new RR's service.

Design and development validation is performed in accordance with planned arrangements (see 7.3.2) to ensure that the resulting product is capable to meet the requirements for the specified application. Records of the results of validation are maintained.

7.3.8. Control of design and development changes.

Changes, evoked by new regulatory requirements, customer requirements, QMS audit results, should be:

- Identified;
- Reviewed by the appropriate departments;
- Verified;
- Approved by Top management;
- Approved by the regulatory bodies.

Review of design and development changes shall include assessment of changes influence to component parts and rendered service. Records of

Записи результатов изменений и любых действий, связанных с изменениями, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

changes results and any actions associated with them shall be maintained.

7.4. Управляемые условия реализации услуг РР

РР планирует и обеспечивает реализацию процедур по оценке/сертификации/экспертизе в управляемых условиях, которые предусматривают:

- наличие установленных руководств и документированных процедур по порядку проведения работ;
- соответствие руководств и документированных процедур РР требованиям действующего законодательства, установленному порядку и правилам проведения работ по оценке/сертификации/экспертизе;
- контроль за полным и точным исполнением требований процедур каждым экспертом и техническим экспертом РР;
- распределение ответственности персонала на всех этапах оказания услуги;
- утверждение процедур, исполнение которых влияет на объективность или воспроизводимость результатов оказания услуги;
- тщательный отбор и оценка персонала РР, привлекаемого к работам а также оценка его деятельности;
- обеспечение производственных условий и факторов для выполнения экспертами своих обязанностей.
- Требование к управлению услугами по сертификации систем менеджмента определены в [НД № 006.00-138](#), Требования к управлению программами сертификации систем менеджмента

7.5. Идентификация и прослеживаемость услуг РР

Идентификация и прослеживаемость услуг РР обеспечивается соответствующими средствами или способами на всех стадиях процесса предоставления услуг.

Идентификация и прослеживаемость услуг РР обеспечивается посредством:

- присвоения уникального номера каждой официальной заявке на услуги РР;
- присвоения уникального номера

7.4. Controlled conditions of realization of RR's services

RR plans and implements realization of procedures on assessment/certification/expertise under controlled conditions that provide for:

- availability of established manuals and documented procedures on the order of work holding;
- conformity of the manuals and RR documented procedures with the requirements of current laws, established order and regulations for performance of assessment/certification/expertise;
- control over total and accurate fulfillment of the requirements of the procedures by every RR auditor and technical expert;
- assignment of personnel responsibilities at all stages of service rendering;
- approval of the procedures, execution of which affects objectivity or reproducibility of certification results;
- careful selection and assessment of RR personnel invited to participate in work and evaluation of their activities;
- provision of work conditions and factors for fulfillment by the auditors of their duties.
- Requirement to the services management of management systems certification are defined in ND No. 006.00-138 "Requirements to the management systems certification programs management"

7.5. Identification and traceability of RR services

RR services are to be identified and traced by suitable means or methods at all stages of the service delivery process.

Identification and traceability of RR services are provided through:

- assigning a unique number to each official application for RR services;
- assigning a unique number to each official

каждому официальному поручению исполнителю на работы;

- присвоения уникального индекса делу, содержащему всю информацию о взаимодействии с организацией-заявителем;
- присвоения каждому документу РР (акту, сертификату, свидетельству), выдаваемому Организации по результатам выполненных работ, кодового номера с указанием даты выдачи;

Порядок идентификации записей и дел, позволяющих обеспечить прослеживаемость хода и результатов выполненных работ, представлен в [НД № 005.02-302](#), Инструкция по идентификации записей и дел. Для идентификации статуса документов, рассмотренных РР, помимо выдачи соответствующих документов, используются также специальные штампы и печати.

7.6. Собственность потребителя и конфиденциальность

Выполняя работы, предусмотренные процедурами сертификации/оценке/экспертизе, персонал РР непосредственно контактирует с работниками организации и использует собственность потребителя:

- документация, представляемая потребителем в РР для проверки, анализа и одобрения;
- продукция, оборудование, представляемые РР потребителем для оценки и экспертизы;
- интеллектуальная собственность потребителя, содержащаяся в документации, его технологических, технических и управленческих решениях, и демонстрируемая в процессе проверки, анализа, оценки и экспертизы.

При проведении работ эксперты РР и Ассоциация в целом несут ответственность за сохранение собственности потребителя.

В случае повреждения, утери или признания негодной документации, продукции, оборудования, являющейся собственностью потребителя, об этом незамедлительно сообщается в письменном виде его уполномоченному представителю.

Соответствующие записи хранятся в деле по работе с данным клиентом и управляются в соответствии с требованиями [НД № 005.02-203](#), Процедура управления записями.

РР несёт ответственность за соблюдение его

authorization of executive for work;

- assigning a unique index to a file containing all information on interaction with an audit applicant;
- assigning a code number to each RR document (report, Certificate, etc.) issued to an organization upon completion of the audit, with indication of the date of issue;

The procedure for identification of records and files, which allows to ensure traceability of the process and results of the work done is detailed in [ND No. 005.02-302](#), Instructions on Identification Records and Files. In addition to the issue of the appropriate documents, special stamps and seals are used for identification of the status of the documents.

7.6. Customer property and confidentiality

In performing work as provided by the certification/assessment/expertise procedures, the personnel of RR have to work in direct contact with the employees of the organization and use the customer property:

- documents submitted by the customer to RR for verification, review and approval;
- production, equipment given to RR by consumer for assessment and expertise;
- intellectual property of the customer contained in the documentation, his technological, technical and managerial solutions and demonstrated in the course of audit, analysis, assessment and expertise.

In performance of work the RR auditors and the Association as a whole have to bear responsibility for preservation of the customer property.

If the documents, products, equipment that are the customer property are damaged, lost or otherwise found unsuitable for use, a customer's authorized representative has to be immediately informed about this in writing.

The appropriate records are to be kept in the file allocated to the particular customer and shall be controlled in compliance with the requirements of [ND No. 005.02-203](#), Procedure for Control of Records.

RR bears responsibility for professional secrecy to be

сотрудниками, а также привлекаемыми специалистами и организациями профессиональной тайны в отношении конфиденциальной информации, которую они получают в результате взаимоотношений с заявителями.

Информация составляет служебную или коммерческую тайну, если она имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности её третьим лицам и к ней нет свободного доступа на законном основании.

К конфиденциальной информации относятся:

- сведения о технологии и организации производства, "ноу-хау", сведения о перспективных разработках продукции, исследованиях и/или испытаниях продукции, коммерческие данные и любые другие, которые могут представить интерес для конкурентов заявителя;
- сведения о недостатках, несоответствиях, материальных трудностях и любые другие, которые могли бы повредить престижу заявителя, нанести ему моральный или материальный ущерб;
- сведения об экономических взаиморасчётах между участниками сертификации;
- любая другая информация, которую заявитель считает конфиденциальной.

РР обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в процессе договорных взаимоотношений с заявителями, на всех этапах предоставления услуги.

Под обеспечением конфиденциальности информации понимается то, что РР не передаёт её любым лицам или организациям, не занятым непосредственно в процессах сертификации, а также обеспечивает её секретность от любых лиц, если нет письменного соглашения с заявителем (проверяемой организацией) о передаче указанным лицам полученной информации.

Условие конфиденциальности информации не соблюдается в том случае, когда продукция (услуги), производимая заявителем, а также условия производства могут угрожать безопасности потребителей и представлять опасность для окружающей среды.

РР принимает соответствующие меры, обеспечивающие конфиденциальность и сохранность информации.

kept by its personnel, as well as sub-contracted specialists and organizations regarding confidential information that is received as a result of interrelation with applicants.

The information is a business or commercial secret, if it has actual or potential commercial value, by the fact that it is unknown to third parties, and it does not have free unauthorized access.

Referred to confidential information are:

- information on methods and organization of production, "know-how", information on advanced product developments, research and/or product tests, commercial data and any other information that can be of interest for applicant's competitors;
- information on deficiencies, disagreements, difficulties, etc. that might be detrimental to reputation of the applicant or cause him moral or material damage;
- information on mutual economic payments between certification participants;
- any other information that the applicant considers confidential.

RR ensures confidentiality of the information received in the course of contractual relations with the applicant at all stages of certification.

Meant by ensuring information confidentiality is that RR does not transfer the information to any other individuals or organizations not directly involved in certification processes and that RR ensure its secrecy from any persons if there is no written agreement with the applicant (audited organization) on transfer of received information to the persons indicated.

The condition of information confidentiality is not adhered in case where products (services) delivered by the applicant, as well production conditions may impair safety of customers and be hazardous to the environment.

RR is to take appropriate measures to ensure confidentiality and security of the information.

Информацию, составляющую служебную или коммерческую тайну, защищают способами, предусмотренными Гражданским Кодексом Российской Федерации и другими законами.

Конфиденциальность информации обеспечивается:

- для штатного персонала РР - определением требований к конфиденциальности в Приказах Генерального директора РР и должностных инструкциях (при ознакомлении персонал ставит свою подпись);
- для привлекаемых к работам по сертификации внештатных аудиторов/экспертов - установлением требований конфиденциальности в договорах (трудовых соглашениях) и соглашениях о сотрудничестве заключаемых между РР и привлекаемыми участниками;
- для привлекаемого к работам по сертификации персонала подрядных организаций – установлением требований конфиденциальности в договорах-подряда, заключаемых между РР и подрядными организациями.

Соблюдение конфиденциальности полученной информации касается всех организационных уровней, всего персонала РР и осуществляется путём выполнения следующих правил:

- штатные сотрудники РР подписывают свои должностные инструкции, а внештатные – трудовые соглашения и соглашения о сотрудничестве, где содержится обязательство о сохранении конфиденциальности информации, полученной в процессе взаимоотношений с организацией;
- при каждой проверке эксперты и технические эксперты, участвующие в проведении сертификации и инспекционном контроле объекта подтверждения соответствия Организации письменно подтверждают свои обязательства о сохранении конфиденциальности информации, подписывают декларацию о соблюдении конфиденциальности полученной информации в двух экземплярах, один из которых передаётся представителю Организации, а другой хранится РР в деле Организации;
- дело каждой Организации, содержащее полученные от неё документы,

Information of business or commercial secrecy is protected by methods provided by the Civil Code of the Russian Federation and other laws.

Confidentiality of information is ensured:

- for RR staff through defining the requirements for confidentiality in RR General Director orders and job descriptions (upon familiarization employees have to sign the document);
- for out-of-staff auditors/experts subcontracted for certification work – through establishing confidentiality requirements in contracts (labor agreements) made between RR and the subcontracted personnel;
- for subcontracting organization's personnel participating in certification work - through establishing confidentiality requirements in contracts made between RR and subcontracting organizations.

Confidentiality of the information received is to be observed at all organizational levels and by all RR personnel, the following regulations being met:

- RR staff should sign their job descriptions, non-exclusive personnel should sign their labor contracts where their obligation on keeping confidential the information received in the course of mutual relations with the Organization is contained;
- for each audit, auditors and technical specialists involved in certification and inspections of the Organization's conformity confirmation subject confirm in writing their obligations on keeping the information confidential, sign declaration on confidentiality of the received information in two copies, of which one is handed over to an Organization representative, the other is kept in RR file concerning the Organization;
- the file of each Organization, containing the documents received, the results of the

результаты её проверки и вся переписка с ней, хранится в закрывающихся помещениях;

- доступ к делу заявителя имеет руководство РР, сотрудники РР, назначенные для ведения работы с организацией, руководители подразделений, а также эксперты;
- доступ иных лиц, чем указанные выше, к делу Организации возможен только по письменному распоряжению руководства РР;
- всю информацию, собранную во время проверки проверяемой организации, аудиторы/эксперты и технические эксперты передают в письменном и устном виде только главному эксперту (руководителю группы);
- по результатам проверки системы менеджмента / анализа (оценки) состояния производства составляется отчёт (акт) в 2-х экземплярах, один из которых передаётся представителю руководства Организации, а другой включается в дело заявителя и хранится в РР в сроки, установленные внутренними НД РР по проведению конкретных видов работ и процедурой по управлению записями НД № 005.02-203;
- все черновые и рабочие материалы, содержащие информацию о проверяемой организации, после составления акта и отчёта уничтожаются;
- эксперты, принимавшие участие в составлении отчёта, не имеют права кому бы то ни было передавать содержащуюся в нем информацию;
- дело заявителя, после окончания установленного срока хранения, подлежит уничтожению с составлением акта.

Лица, незаконными методами получившие информацию, которая составляет служебную или коммерческую тайну, обязаны возместить причинённые убытки. Такая же обязанность возлагается на работников, разгласивших служебную или коммерческую тайну вопреки трудовому договору, и на контрагентов, сделавших это вопреки гражданско-правовому договору.

Сотрудник Ассоциации, допустивший утечку информации, несёт ответственность в административном порядке и может быть

audit and all the correspondence with the Organization are kept in lockable lodgment.

- access to the applicant file has only the RR Top Management, RR personnel assigned for work with the Organization, Heads of the departments and auditors;
- access to the Organization's file for persons other than those indicated above may be allowed only upon written or verbal instruction of the RR Top Management;
- auditors/experts and technical experts hand over all information collected in the course of the audit of the Organization in writing or give it in a verbal form to the Lead auditor (team leader) only;
- upon results of management system audit/production condition review(assessment) a report (act) is to be compiled in two copies, of which one is handed over to a representative of the Organization Management, and the other is included in the applicant's file and is kept in RR during the term defined by the RR internal NDs on conduction of particular kinds of work and by the Procedure for control of records ND No 005.02-203;
- upon compiling an Audit Report and record on the audit all draft and working materials containing information on the audited organization are to be destroyed;
- the auditors who took part in compiling the report may not transfer the information contained therein to anybody;
- upon expiry of the retention time the applicant's file is to be destroyed, to which effect an appropriate report is to be compiled.

Persons who illegally obtained the information of business or commercial secrecy have to compensate the damage caused. The same applies to the employees who disclosed a business or commercial secret despite the employment contract and to subcontractors who did it despite the civil-law contract.

An employee of the Association who disclosed the information has to be officially reprimanded and can be debarred from certification work.

отстранён от проведения работ по сертификации.

Информация о конкретном клиенте не должна раскрываться третьим лицам без письменного разрешения клиента. Однако, если закон требует раскрыть информацию третьему лицу, клиент должен быть проинформирован при условии, если это разрешено законом.

Дополнительная информация по конфиденциальности при оказании услуг по сертификации изложена в [НД № 003.00-103](#), Кодекс этики Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», [НД № 004.00-105](#), Условия сертификации систем менеджмента и в [НД № 016.00-162](#), Условия подтверждения соответствия продукции, процессов и услуг.

7.7. Сохранение услуги РР

Результаты выполнения работ при производстве услуг РР фиксируются и оформляются в РР в виде:

- письма с заключением (решением) о регистрации заявки на услугу;
- отчётов (актов) о результатах оценки/экспертизы/сертификации;
- сертификатов, актов, заключений.

В РР установлены, внедрены и поддерживаются процессы по сохранению результатов оказания услуги, к которым относятся:

Передача. Для исключения повреждения или уничтожения документов во время поставки в место назначения доставка документов производится с помощью уведомления о получении через почтовые отделения Федеральной почтовой связи, курьерскую почту (например, DHL, TNT, UPS и т.д.), электронную почту. В случае пересылки документов по электронной почте подтверждение получения документов адресатом обеспечивается автоматически.

Хранение. Все документы, содержащие сведения о результатах работ и подтверждающих предоставление услуги, обязательно копируются. Копии подшиваются и хранятся согласно Номенклатуре дел РР в соответствующих делах, в специально отведённых местах или архиве РР.

Защита. Все документы, в том числе и хранящиеся в электронной среде, содержащие сведения о результатах работ и подтверждающих предоставление услуги, защищаются в РР от доступа неуполномоченных лиц посредством: расположения документов в помещениях, где постоянно находится персонал РР или находящихся под охраной; применения кодов, предусмотренных компьютерными программами,

Information on the particular customer is not to be disclosed to third parties without a customer written permission. If, however, the information is to be disclosed to a third party under the law, the customer is to be informed accordingly, if allowed by the law.

Additional information on confidentiality during certification service rendering stated in ND № 003,00-103, Ethics code of certification association "Russian Register", ND №004.00-105, Conditions of management system certification and ND No 016.00-162, Conditions of product, **processes** and services conformity confirmation.

7.7. Preservation of the RR service

The results of the work performed in delivery of RR's services are to be recorded and drawn-up in RR in the form of:

- letters containing the conclusion (decision) to register the application on service;
- reports (acts) on the results of assessment/expertise/certification;
- Certificates, acts, conclusions.

The processes on preservation of the results of service delivery have been established, implemented and are maintained in RR. Referred to such processes are:

Handling. In order to prevent damage or loss of the documents in the course of its delivery to a place of destination, the documents are to be delivered through post offices of the Federal postal service with acknowledgement, couriers of DHL, TNT, UPS, e-mail. If the documents are sent by e-mail, reception of the documents by the addressee is acknowledged automatically.

Storage. All documents containing information on work results and proving delivery of the service are to be mandatory copied. The copies are filed and stored in the appropriate files according to the List of RR Files in specially allocated places or RR archive.

Protection. All documents, including those that are stored in electronic medium, containing information on work results and proving delivery of the service are to be protected in RR against access of unauthorized persons through their keeping in the rooms where RR personnel are permanently present or protected spaces, or through use of codes provided by computer programs for authorized users.

для уполномоченных пользователей.

Дополнительные требования к обеспечению собственности потребителя и конфиденциальности в процессе оказания услуг по сертификации определены в НД № 004.00-105, Условия сертификации систем менеджмента и НД № 016.00-162, Условия подтверждения соответствия продукции, процессов и услуг.

7.8. Управление устройствами для мониторинга и измерений

В процессе оказания экспертных услуг РР использует измерительное оборудование. В РР разработан, введён и обеспечивается порядок управления, поверки, калибровки и поддержания в действии (технического обслуживания) контрольного, измерительного и испытательного оборудования и средств, которые являются составной частью ресурсов РР, обеспечивающих выполнение выше указанных услуг, и используются для подтверждения соответствия деятельности установленным и заданным требованиям. Все контрольно-измерительное оборудование, применяемое в процессе мониторинга и измерений, проходит периодическую поверку, калибровку, аттестацию. Ответственность за данный процесс возложена руководителей производственных отделов.

Среди прочего, в рамках осуществления услуг по сертификации/оценке/экспертизе, Русский Регистр использует для мониторинга и измерения услуги различные инструменты (методики) такие как, тестирование, опросы, статистические отчёты. Для этой категории инструментов в РР так же созданы управляемые условия, которые позволяют гарантировать, что используемые инструменты для мониторинга и измерения удовлетворяют установленным требованиям.

8. Измерения, анализ и улучшение

8.1. Общие положения

РР планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения (см. [Таблицу 1](#)), необходимые для:

- демонстрации соответствия услуг установленным требованиям;
- обеспечения уверенности в адекватности внутренней СМК установленной Политики в области качества и её соответствия принципам и требованиям МС ИСО 9001 (ГОСТ ISO 9001).
- постоянного повышения результативности процессов и СМК в целом.

Additional requirements for providing of consumer's property and confidentiality during the process of certification service rendering are determined in ND 004.00-105, Conditions of management systems certification and ND No 016.00-162, Conditions of product, processes and services conformity confirmation.

7.8. Control of monitoring and measuring devices

During the expert service rendering process RR uses measuring equipment. In RR was developed, implemented and now is maintained the order of control, audit, calibration and maintenance in action (technical servicing) of controlling, measuring and testing equipment and facilities that are the part of RR's resources. This resources provide the implementation of aforesaid services and are used to conform a compliance of activity to established and adjusted requirements. All controlling and measuring equipment, used in process of monitoring and measuring, is periodically audited, calibration and attestation. Responsibility for this process is on the heads of production departure.

Moreover, within the limits of realization of services on certification/assessment/expertise, RR for monitoring and measuring uses different instruments (methodic) such as testing, questioning, statistic reports. For this category of instruments in RR there are also controlled conditions to guarantee that instruments used in monitoring and measuring meet the requirements.

8. Measurements, analysis and improvement

8.1. General

RR shall plan and implement monitoring, measuring, analysis and improvement processes (see [Table 1](#)) necessary for:

- demonstrating conformity of services to established requirements.
- providing assurance in consistency of the internal QMS to the Quality Policy and its conformity with the principles and requirements of ISO 9001 (GOST ISO 9001);
- continual improvement of effectiveness of the processes and QMS as a whole.

В деятельности по измерению и анализу процессов СМК руководители подразделений, ответственные за тот или иной процесс, внедряют и используют применимые различные формы и методы измерений и анализа процессов (в том числе и статистические), разработанные в рамках инжиниринга качества и квалиметрической экспертизы.

В [Приложение 5](#) представлены методы и соответствующие им инструменты для измерения процессов и анализа данных, а также область их использования в РР.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворённость потребителя.

Руководство определяет и внедряет на всех уровнях организации процесс мониторинга и измерений удовлетворённости потребителей услугами, предоставляемыми РР. Мониторинг и измерения предусматривают сбор, обработку, анализ информации и являются одним из способов оценки эффективности функционирования СМК.

С целью проведения мониторинга и измерений удовлетворённости потребителей, РР использует различные источники информации, а именно:

- информация, полученная по результатам анкетирования потребителей. Для этого Начальник отдела развития СМК и персонала организует и проводит периодические анкетирование потребителей услуг РР. Полученные данные анкет обрабатываются, а результаты анализируются и представляются руководству РР для оценивания результативности СМК по выполнению Политики в области качества и обязательств перед потребителями с целью принятия соответствующих решений, направленных на совершенствование деятельности Ассоциации;
- информация, полученная при разработке, анализе и согласовании контрактов с потребителями. Для этого руководители производственных подразделений при согласовании контрактов фиксирует новые потребности заказчиков и управляет данной информацией в рамках планирования качества при выполнении контрактных условий;
- информация, полученная во время работы на выставках, проведении тематических совещаний с

In activities on measurement and analysis of QMS processes the Heads of the departments responsible for processes have to implement and use various forms and methods (including statistical) of measurements and analysis of the processes developed within the framework of quality engineering and qualimetric expertise.

Methods and appropriate devices for measuring processes and analysis of data, as well as scope of their application in RR are detailed in [Appendix 5](#).

8.2. Monitoring and measurement

8.2.1. Customer satisfaction

The RR Top Management has to determine and implement at all levels within the organization the process of monitoring and measurement of customer satisfaction with the services provided by RR. Monitoring and measurement provide for collection, processing and analysis of information and are one of the ways to evaluate efficiency of QMS functioning.

In order to monitor and measure satisfaction of customers, RR shall use different sources of information, namely:

- information based on the results of questioning customers. For this purpose the Head of QMS and Personnel Development Department has to organize and regularly question customers of RR services. The data obtained from questionnaires are to be processed, the results reviewed and submitted to RR Top Management for evaluation of QMS efficiency in implementation of the Quality Policy and obligations to customers, aimed at taking appropriate decisions to improve the Association's activities;
- information obtained as a result of development, review and reconciliation of contracts with customers. For this purpose, when negotiating contracts, the Heads of production departures shall note new customer requirements and control this information for quality planning in fulfilling contractual conditions;
- information obtained as a result of participation in exhibitions, conducting topical meetings with representatives of the

представителями организаций. Персонал, участвующий в указанных мероприятиях, представляет руководству отчёты, где отражает ожидания и требования потребителей к услугам РР;

- информация, полученная в результате анализа и обработки претензий и апелляций потребителей. Анализ данных проводится руководством РР, а результаты учитываются при оценке СМК;
- информация, полученная в результате анализа заполненных Листов опроса удовлетворённости потребителей услугами РР. Анализ данных проводится начальником отдела развития СМК и персонала и представляется руководству РР для оценки.

organizations. Personnel involved in the above activities have to submit reports, in which customer requirements and expectations regarding RR services are reflected, to the Top Management.

- information obtained as a result of reviewing and handling customer complaints and appeals. The data are reviewed by the RR Top Management, the results are taken into account in QMS review;
- information obtained as a analysis result of fulfilled questionnaires concerning consumer's satisfaction from RR's services. The data are to be analyzed by the Head of QMS and Personnel Development Department and submitted to the RR Top Management for assessment.

С целью сбора и анализа данных, позволяющих оценить удовлетворённость потребителя на различных этапах жизненного цикла услуги разработана и внедрена Процедура измерения производственных процессов и оценка удовлетворённости потребителей, [НД № 005.00-217](#).

In order to collect and analyze data, important for measurement of customer satisfaction on various stages of service life-cycle [ND No 005.00-217](#), Procedure for measurement of production processes and evaluation of customer satisfaction.

8.2.2. Внутренние проверки качества

Руководством РР утверждён и обеспечивается процесс внутренних проверок **системы менеджмента** качества через запланированные интервалы времени, с периодичностью для каждого ключевого подразделения РР не реже 1 раза в год каждый.

Подразделения РР, ведущие в основном аналогичную деятельность, используя при этом одни и те же методы и процедуры, проверяются на основании репрезентативной выборки. Выборка определяется как корень квадратный из общего количества **таких** подразделений РР.

Если РР демонстрирует в течение 3-х лет стабильную результативную систему менеджмента качества, то допустимо проводить проверки через более длительные промежутки времени.

Внутренними проверками качества охвачены все процессы СМК РР, результативность которых проверяется при проверках деятельности подразделений Ассоциации в объёме их назначения и компетентности.

Внутренние проверки качества проводятся с целью установления того, что СМК РР:

- соответствует требованиям потребителей, установленным в контракте;

8.2.2. Internal quality audits

The RR Top Management has to approve and provide performance of internal quality **management system** audits with periods not rarely than once a year for each RR's Head office subdivision.

RR locations, holding in general the same activity, using the same methods and procedures, are audited on the basis of representative extract. Extract is determined as square root from general quantity of **such** RR's locations.

If RR demonstrates during 3-year period stable effective quality management system, then it is possible to hold audits after longer periods.

The scope of internal quality audits covers all RR QMS processes, the efficiency of which is verified in auditing the activities of the Association locations within the frames of their objectives and terms of reference.

The internal quality audits are aimed at establishing that RR QMS:

- conforms to the customer requirements specified in the contract;

- соответствует требованиям, запланированным и установленным Ассоциацией к процессам СМК в целом и процессу предоставления услуг по сертификации СМ в частности (см. [главу 7](#) настоящего Руководства);
- соответствует требованиям текущих версий стандартов ИСО 9001, ИСО/МЭК 17021, ИСО/МЭК 17065 и прочим национальным и международным стандартам, применимым к деятельности РР;
- соответствует требованиям органов по аккредитации (признанию);
- соответствует требованиям настоящего Руководства по качеству и иным документам СМК;
- эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.
- conforms to the requirements planned and established by the Association for QMS processes as a whole and for the process of service delivery, in particular (see [Chapter 7](#) of this Manual);
- conforms to the requirements of the current versions of ISO 9001, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065 and other national and international standards applicable for RR activities;
- conforms to the requirements of accreditation (recognition) bodies;
- conforms to the requirements of this Quality Manual and other QMS documents;
- has been efficiently implemented and is maintained.

В процессе проведения внутренних проверок качества оцениваются не только слабые стороны СМК РР – для устранения несоответствий и их причин, но и сильные – для проведения предупреждающих действия и распространения положительного опыта в деятельности всех подразделений с целью повышения её эффективности.

При планировании, разработке программ и графиков выполнения работ внутренних проверок качества учитываются:

- статус и важность того или иного процесса СМК с точки зрения его влияния на качество услуги;
- задачи и функции того или иного подразделения РР, степень его вклада в реализации важных процессов СМК;
- результаты предыдущих внутренних и внешних проверок.

Планы управляются в электронном виде, что обеспечивает их гибкость для внесения возможных изменений или дополнений, исходя из производственной необходимости и важности областей, подлежащих проверке.

Реализация программ и графиков внутренних проверок осуществляется силами квалифицированных внутренних экспертов РР.

Формирование состава группы и выбор кандидатур внутренних экспертов производится таким образом, чтобы исключить проверку ими своей собственной работы и обеспечить объективность и беспристрастность процесса проверки.

Not only weak points of RR QMS (for elimination of nonconformities and their causes) but also strong points of RR QMS (for preventive actions and spreading positive experience in all locations to enhance efficiency) are to be assessed in the course of internal quality audits.

In planning, and development of work programs and schedules of internal quality audits consideration is to be given to:

- status and importance of the QMS process concerned in terms of its effect on quality of the services;
- tasks and functions of a RR location, its contribution to the implementation of QMS important processes;
- results of previous and external audits.

The plans are to be controlled electronically, which provides flexibility for making amendments and additions proceeding from a necessity and importance of the areas to be audited.

Programs and schedules of internal quality audits are implemented by qualified RR internal auditors.

Internal audit teams are to be formed and candidates for internal auditors selected in such a manner that any possibility of auditing their own activity by themselves is precluded, and objectivity and impartiality of the auditing process are ensured.

Внутренние проверки системы менеджмента качества проводит квалифицированный персонал, обученный процедурам сертификации, проведения аудита.

Для реализации поставленных целей и соблюдения установленных принципов, а также обеспечения объективности полученных данных, процесс внутренних проверок качества был разработан на основе МС ИСО 19011 и документирован в [НД № 005.02-204](#), Процедура проведения внутренней проверки системы менеджмента качества РР. В этой процедуре также определены формы регистрации данных о результатах внутренних проверок, управление которыми осуществляется в соответствии с [НД № 005.02-203](#), Процедура управления записями.

Последующие действия по результатам внутренней проверки должны обеспечить эффективное и своевременное устранение несоответствий и их причин, а также проверку предпринятых мер и составление отчёта по результатам проверки.

Ответственным в РР за планирование, реализацию, мониторинг, измерение, анализ и улучшение процесса, определение требований, методов и критериев для внутренних проверок качества назначен начальник отдела развития СМК и персонала.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Для получения объективной информации о результативности и соответствии процессов установленным требованиям, в РР осуществляется мониторинг и измерения:

- всех процессов СМК, в отношении которых МС ИСО 9001:2008 определены требования к наличию документированных процедур;
- процесса обеспечения компетентности аудиторов/экспертов, задействованных в процессах выполнения работ по сертификации СМ и продукции организаций;
- процесса выполнения запланированных требований на всех этапах жизненного цикла услуги по сертификации СМ и/или продукции организаций.

При этом используются:

- текущий контроль результатов выполнения работ на различных этапах предоставления услуги. Выполняется руководителями производственных отделов или назначенным экспертом, не задействованным в выполнении этих

Internal quality management system audits are conducted by qualified personnel trained on procedures of certification, conduction of audits.

In order to implement the objectives set and adhere to the principles declared, as well as to ensure objectivity of the data obtained, the process of internal quality audits has been developed on the basis of ISO 19011 Guidelines and documented in [ND No. 005.02-204](#), Procedure for Internal Audit of RR Quality Management System. This Procedure details the forms of recording the data on internal quality audit results, which shall be controlled in compliance with [ND No. 005.02-203](#), Procedure for Control of Records.

Subsequent actions upon internal audit results are to ensure efficient and timely elimination of nonconformities and their causes as well as verification of the actions taken and compiling of a report on the results of the audit.

The Head of QMS and Personnel Development Department has to be kept responsible in RR for planning, implementation, monitoring, measurement, analysis and improvement of the process, determination of the requirements, methods and criteria for internal quality audits.

8.2.3. Monitoring and measurement of processes

In order to obtain objective information on efficiency and consistency of the processes, RR shall monitor and measure:

- all QMS processes, in relation to which requirements for availability of documented procedures are specified in ISO 9001:2008;
- process for ensuring competence of the auditors involved in work performance processes for MS and product certification of organizations;
- process of fulfillment of the planned requirements at all stages of the life cycle of the service on MS and/or product certification of organizations.

In so doing, the following is used:

- current monitoring of work results at different stages of service delivery. It is to be done by the Head of Management System Certification Department or a designated auditor not involved in the particular work through mandatory

работ, посредством обязательной проверки отчётных документов по результатам выполненных работ. Цель – проверка соблюдения установленных требований к услуге и соответствия требованиям нормативных документов СМК РР;

- выборочный контроль выполнения работ с помощью выборочной проверки практики экспертов РР. Выполняется назначенным экспертом в соответствии с требованиями [НД № 005.01-303](#), Инструкция по проверке практики работы аудиторов/экспертов. Цель - оценка компетентности аудиторов/экспертов и результативности процесса их подготовки;
- анализ и оценка адекватности требований, установленных в документированных процедурах и их применимость в деятельности РР с учётом реальных условий практики, изменяющихся требований и ожиданий потребителей. Выполняется персоналом РР, ответственным за разработку процедур и задействованным в реализации соответствующего процесса. Цель – выработка предложений по изменению документированных процедур и повышению результативности процессов;
- внутренняя проверка СМК как совокупности процессов. Проводится в соответствии с требованиями [п. 8.2.2](#) настоящего Руководства.
- Ежегодный анализ СМК со стороны руководства РР. Проводится в соответствии с [п. 5.10](#) настоящего Руководства. Цель – оценка пригодности, адекватности и результативности СМК требованиям потребителей и МС ИСО 9001:2008, Политике и целям в области качества, оценка возможностей улучшения и потребностей в изменениях в СМК.

Если в результате мониторинга и измерения процесса выявлено, что установленные требования не выполняются, или запланированные результаты не достигнуты, должностные лица, ответственные за процесс предпринимают меры коррекции в соответствии с [НД № 005.00-208](#), Процедура управления несоответствующей услугой, разрабатывают и обеспечивают выполнение корректирующих действий в соответствии с [НД № 005.00-209](#), Процедура управления корректирующими действиями.

verification of records on the work results. The aim is to verify the adherence to certification principles and conformity to the RR QMS normative documents;

- selection check of work execution through random checking of RR auditor practice. It is to be done by a designated auditor in accordance with the requirements of [ND No. 005.01-303](#), Instructions on Assessment of Auditor Work Practice. The aim is to assess auditor competence and efficiency of their training process;
- analysis and assessment of the consistency of the requirements specified in documented procedures and their applicability in RR activities, having regard to the actual practice conditions, changing customer requirements and expectations. It is conducted by RR personnel responsible for development of procedures and involved in implementation of appropriate process. The aim is to work out proposals on amending the documented procedures and enhancing the efficiency of the processes.
- QMS internal audit as totality of the processes. It is to be carried out in accordance with [para. 8.2.2](#) of the Manual.
- Annual review of QMS by the RR Top Management is to be performed in accordance with [para. 5.10](#) of the Manual. The aim is to assess suitability, efficiency and consistency of QMS with the customer requirements and ISO 9001:2008, quality policy and objectives, evaluation of possibilities to improve and necessity to make changes in QMS.

If it is found as a result process monitoring and measurement that the specified requirements are not met or planned results are not achieved, personnel responsible for the process have to take measures on correction in accordance with [ND No. 005.00-208](#), Procedure for Control on Nonconforming Service, develop and ensure implementation of corrective actions in compliance with [ND No. 005.00-209](#), Procedure for Control of Corrective and Preventive Actions.

Критериями, используемыми для оценки результативности процессов представлены в [Таблице 1](#).

8.2.4. Мониторинг и измерение услуг.

Учитывая характер предоставляемой услуги, а также требования к запланированным и утверждённым этапам жизненного цикла услуги по сертификации СМ и/или продукции (см. [главу 7](#) настоящего Руководства), в РР определён и осуществляется процесс мониторинга и измерения характеристик услуги на различных этапах её выполнения.

Цель данного процесса – обеспечение уверенности руководства РР в соблюдении установленных требований к услуге. Это достигается благодаря тому, что все свидетельства о выполнении работ на различных этапах проверяются в обязательном порядке уполномоченным персоналом, о чем производятся соответствующие записи.

В случае если при проверке услуги выявлено её несоответствие установленным требованиям, выполнение дальнейших работ, предусмотренных жизненным циклом услуги, приостанавливается до тех пор, пока не будут удовлетворительно выполнены все запланированные мероприятия и подтверждено соответствие установленным требованиям.

Записи о проверках результатов выполненных работ содержат данные об исполнителях и должностном лице РР, ответственном за переход к следующему этапу выполнения работ и/или предоставление услуги.

Управление записями осуществляется в соответствии с [НД № 005.02-203](#), Процедура управления записями.

8.3. Управление несоответствующей услугой

Целью управления несоответствующей услугой является обеспечение того, что подобная услуга имеет защиту от непреднамеренного использования.

Управление несоответствующей услугой применяется независимо от этапа, на котором было выявлено несоответствие, и от того, кем оно было выявлено.

Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия персонала РР для работы с несоответствующей услугой определены в [НД № 005.00-208](#), Процедура управления несоответствующей услугой.

К действиям с несоответствующей услугой в РР относятся меры, направленные исключительно на

Criteria applied for process effectiveness assessment are provided in Table 1.

8.2.4. Monitoring and measurement of services

Having regard to the nature of the service provided, as well as the requirements for the planned and approved stages of the life cycle of MS and/or product certification service (see [Chapter 7](#) of this Manual), the process of monitoring and measurement of the certification service characteristics at different stages of its implementation has been developed and is maintained in RR.

The objective of the process is to provide assurance of the RR Top Management in fulfillment of the specified requirements for the service. It can be achieved due to the fact that the evidence of work execution at different stages are to be mandatory verified by the authorized personnel, to which effect appropriate records are made.

If in auditing a service, its nonconformity to the specified requirements is found, further works in connection with the life cycle of the service is to be suspended until all planned actions are satisfactorily taken, and conformity to the specified requirements is evidenced.

Records on verification of performed work results contain data on the personnel involved in the particular work and the person responsible for passing to the next step of work execution and/or service delivery.

Records are to be maintained in compliance with [ND No. 005.02-203](#), Procedure for Control of Records.

8.3. Control of nonconforming service

The aim of nonconforming service control is to ensure that the service is prevented from unintended use.

The nonconforming service control is applied regardless of the stage, at which the nonconformity has been found, and who has found it.

The order of controlling a nonconforming service, responsibilities and authorities of RR personnel to handle a nonconforming service are detailed in [ND No. 005.00-208](#), Procedure for Control of Nonconforming Service.

Referred to the actions in relation to a nonconforming service in RR are arrangements

устранение обнаруженного несоответствия. Факт устранения несоответствий подтверждается последующей проверкой.

Записи о характере несоответствий и любых последующих действиях поддерживаются в рабочем состоянии и управляются в соответствии с [НД № 005.02-203](#), Процедура управления записями.

8.4. Анализ данных

Анализ данных в РР проводится в целях:

- оценки результативности процессов;
- своевременного выявления несоответствий и принятия мер коррекции;
- определения областей для улучшения СМК.

С целью получения руководством РР постоянной информации для оценки результативности и пригодности СМК результаты анализа данных регулярно представляются Генеральному директору РР в ходе производственных совещаний ответственными руководителями подразделений ЦО РР. Анализ данных обеспечивает руководство РР, как минимум следующей информацией по:

- удовлетворённости потребителей;
- соответствию требований к услуге;
- характеристикам и тенденциям процессов, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- управлению поставщиками.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение.

РР стремится непрерывно улучшать свою деятельность и совершенствовать процессы. РР рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворённости потребителей РР, персонала и общества в целом. РР стремится совершенствовать СМК через пересмотр политики, целей и обязательств в области качества, планирование и реализацию мероприятий для их достижения.

Планирование деятельности по улучшению осуществляется через включение соответствующих мероприятий в общие планы работы РР и программы (планы) по реализации конкретных задач.

Разработка таких планов производится на основе данных (входной информации), полученных из

aiming solely at elimination of the nonconformity found. The fact of elimination of nonconformities is proven by a subsequent audit.

Records on the nature of nonconformities and any subsequent actions are to be maintained and controlled in compliance with [ND No. 005.02-203](#), Procedure for Control of Records.

8.4. Analysis of data

Analysis of data aims in RR at:

- assessment of the processes effectiveness;
- timely finding of nonconformities and taking actions on correction;
- identifying the areas where QMS improvements can be made.

In order that the Top Management of RR is continually provided with the information, necessary to evaluate the suitability and effectiveness of QMS, the results of data analysis are regularly presented to RR General Director by the heads of departments of the Head-office of RR in the course of production conferences. Data analysis is to provide RR Top management by the following information at the least:

- information on customer satisfaction;
- information on compliance with the requirements to the service;
- characteristics and tendencies of processes, including possibilities to perform preventive actions.;
- information on control of suppliers.

8.5. Improvement

8.5.1. Continual improvement

RR shall continually seek to improve its activities and processes. RR shall consider continual improvement as its strategic objective directed at providing satisfaction of RR customers, personnel and the society as a whole. RR shall continually seek to improve QMS through revision of the quality policy, objectives and obligations, planning and implementation of actions on their achievement.

Activities on improvement are to be planned through inclusion of the appropriate actions in RR general work plans and programs (plans) on execution of the particular tasks.

Such plans are to be developed on the basis of data (input information) obtained from different sources:

различных источников:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• результатов анализа СМК;• оперативных результатов мониторинга и измерений процессов и услуг РР;• результатов анализа данных;• результатов корректирующих и предупреждающих действий; | <ul style="list-style-type: none">• results of QMS review;• operating results of monitoring and measurements of the RR processes and services;• results of data analysis;• results of corrective and preventive actions. |
|---|---|

Ход и результаты выполнения запланированных мероприятий являются предметом текущего анализа руководства и входят в состав входных данных для ежегодного анализа СМК.

The progress and results of execution of the planned actions are be a subject of periodical review by the RR Top Management and shall be the input for annual QMS review.

8.5.2. Корректирующие действия.

8.5.2. Corrective actions

Руководство РР устанавливает и утверждает процесс управления корректирующими действиями. Цель процесса устранение причин выявленных несоответствий и предотвращение их повторного возникновения. Порядок деятельности в рамках процесса предполагает:

The RR Top Management shall establish and approve the process for control of corrective actions. The aim of the process is to eliminate the causes of the detected nonconformities and prevent their recurrence. The activities within the framework of the process suggest:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• выявление и анализ причин несоответствий;• оценку влияния последствий несоответствия на качество предоставляемых услуг;• идентификацию необходимых корректирующих действий в соответствии со значимостью последствий несоответствий;• определение необходимых ресурсов для осуществления намеченных действий;• распределение ответственности и полномочий;• выбор методов измерения результативности предпринятых действий;• оформление соответствующих отчётных документов, демонстрирующих, что предпринятые меры достаточны и несоответствие устранено;• анализ выполненных корректирующих действий уполномоченным персоналом РР с целью определения их результативности. | <ul style="list-style-type: none">• detection and review of the causes of nonconformities;• evaluation of the effect of the consequences of the nonconformity on quality of the services provided;• identification of necessary corrective actions consistent with importance of the consequences of nonconformities;• determination of resources necessary for implementation of the planned actions;• assignment of responsibilities and authorities;• selection of ways to measure the effectiveness of the actions taken;• preparation of the relevant records to demonstrate that the actions taken are sufficient and the nonconformity has been eliminated;• review of the corrective actions taken by the RR authorized personnel aiming to determine their effectiveness. |
|---|---|

Корректирующие действия предпринимаются для устранения несоответствий, выявленных:

Corrective actions are to be taken to eliminate nonconformities found:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• в ходе анализа претензий потребителей и других заинтересованных сторон, а также результатов измерений их удовлетворённости услугами РР; | <ul style="list-style-type: none">• in the course of reviewing complaints of customer and other interested parties and results of measuring customer satisfaction with RR services; |
|---|---|

- в ходе систематического анализа СМК со стороны руководства;
- в ходе внутренних проверок и проверок третьей стороной;
- в повседневной деятельности РР;
- в результате проверки деятельности поставщиков.

8.5.3. Предупреждающие действия

Руководство РР устанавливает и утверждает процесс управления предупреждающими действиями. Цель процесса – устранение причин потенциальных несоответствий и минимизация рисков. Предупреждающие действия являются частью процесса управления рисками РР, который выполняется в соответствии с НД № 003.00-220, Процедура по управлению рисками.

Потенциальные несоответствия определяются в ходе составления и анализа портфеля и программы рисков, в ходе наблюдений по результатам внутреннего и внешнего аудитов, по итогам анализа СМК со стороны руководства и т.д.

Оценка необходимости разработки предупреждающих действий проводится в рамках периодических и внеочередных совещаний. Результаты совещаний заносятся в Протоколы совещаний.

В случае необходимости, по результатам совещаний разрабатывается План корректирующих/предупреждающих мероприятий по устранению несоответствий, шаблон 026.33РР, с указанием сроков исполнения и ответственных исполнителей.

Для предупреждения наступления рискованных ситуаций, определённых в Портфеле рисков РР, в рамках корпоративной и региональных программ управления рисками разрабатываются соответствующие мероприятия. Процесс управления рисками описан в НД № 003.00-220, Процедура управления рисками.

Анализ результативности предупреждающих действий проводится в рамках анализа СМК со стороны руководства, собраний экспертного совета, совещаний с руководством РР, внутреннего аудита.

- in the course of periodical reviews of QMS by the Top Management;
- in the course of internal audits and audits by a third party;
- in RR everyday activities;
- as a result of audits of suppliers.

8.5.3. Preventive actions

The RR Top Management establishes and maintains the control process of preventive actions. The aim of the process is to eliminate the causes of potential nonconformities and minimization of risks. Preventive actions are the part of RR's risks control process that is carried out in compliance with ND № 003.00-220, risks control procedure.

Preventive actions may be developed on the results of RR's leadership meeting, QMS analysis by leadership, risks analysis, preparation to external and internal audits.

Assessment of preventive actions' necessity within the limits of periodical and special meetings. The results of meetings are entered in the Minutes of meetings.

In case of necessity, according to the meeting results the Plan of preventive/warning arrangements connected with elimination of non-conformities, template 026.33PP, with indication of execution time and responsible executors.

To prevent risk situations determined in RR's risk Portfolio within the limits of corporate and regional programs of risks control appropriate arrangements are developed. The process of risks control described in ND № 003.00-220, risks control procedure.

Analysis of warning actions' effectiveness is carried out within the limits of QMS analysis by the leadership, gathering of experts committee, meetings with RR's leadership, internal audit.

Приложение 1

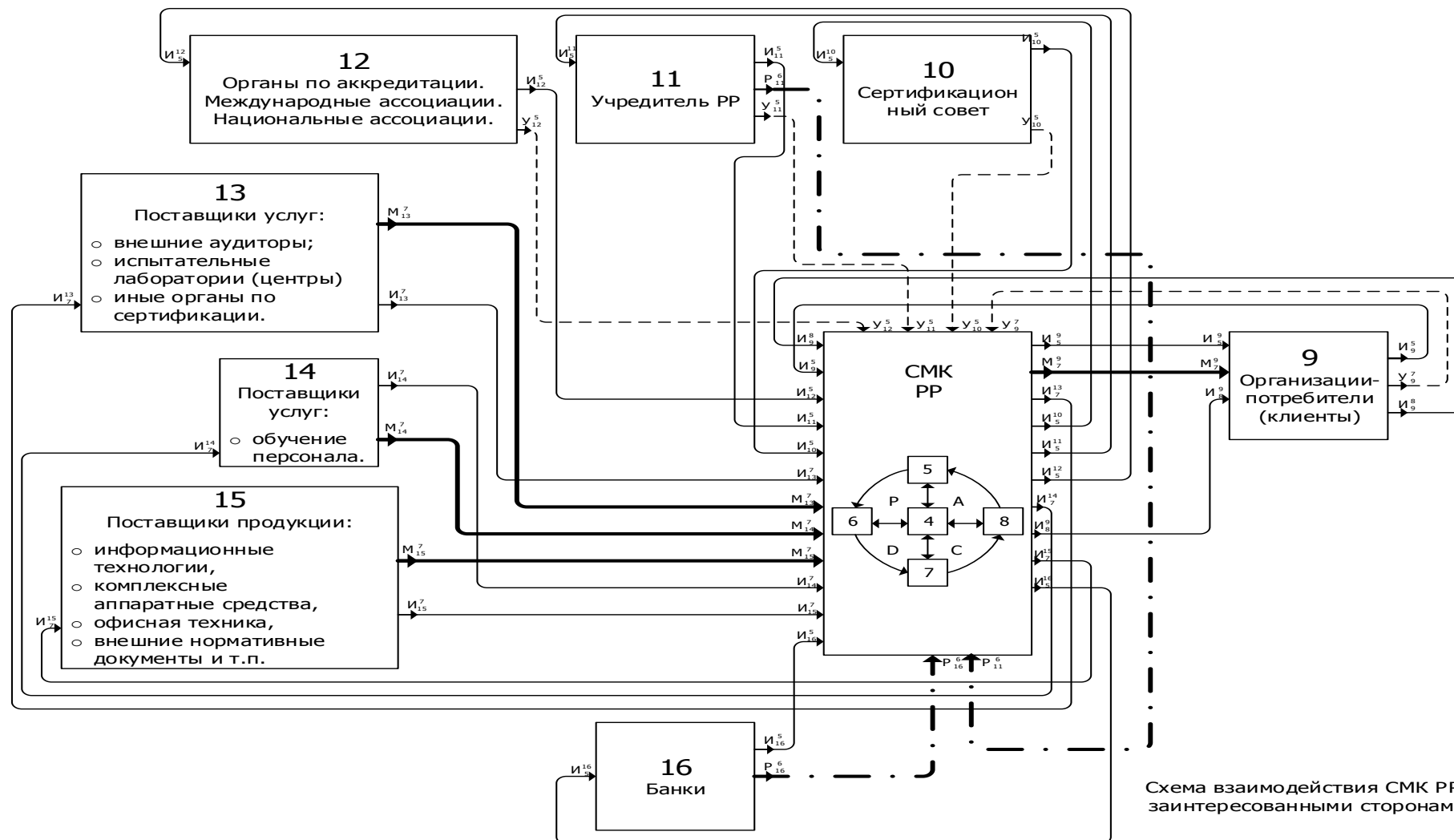
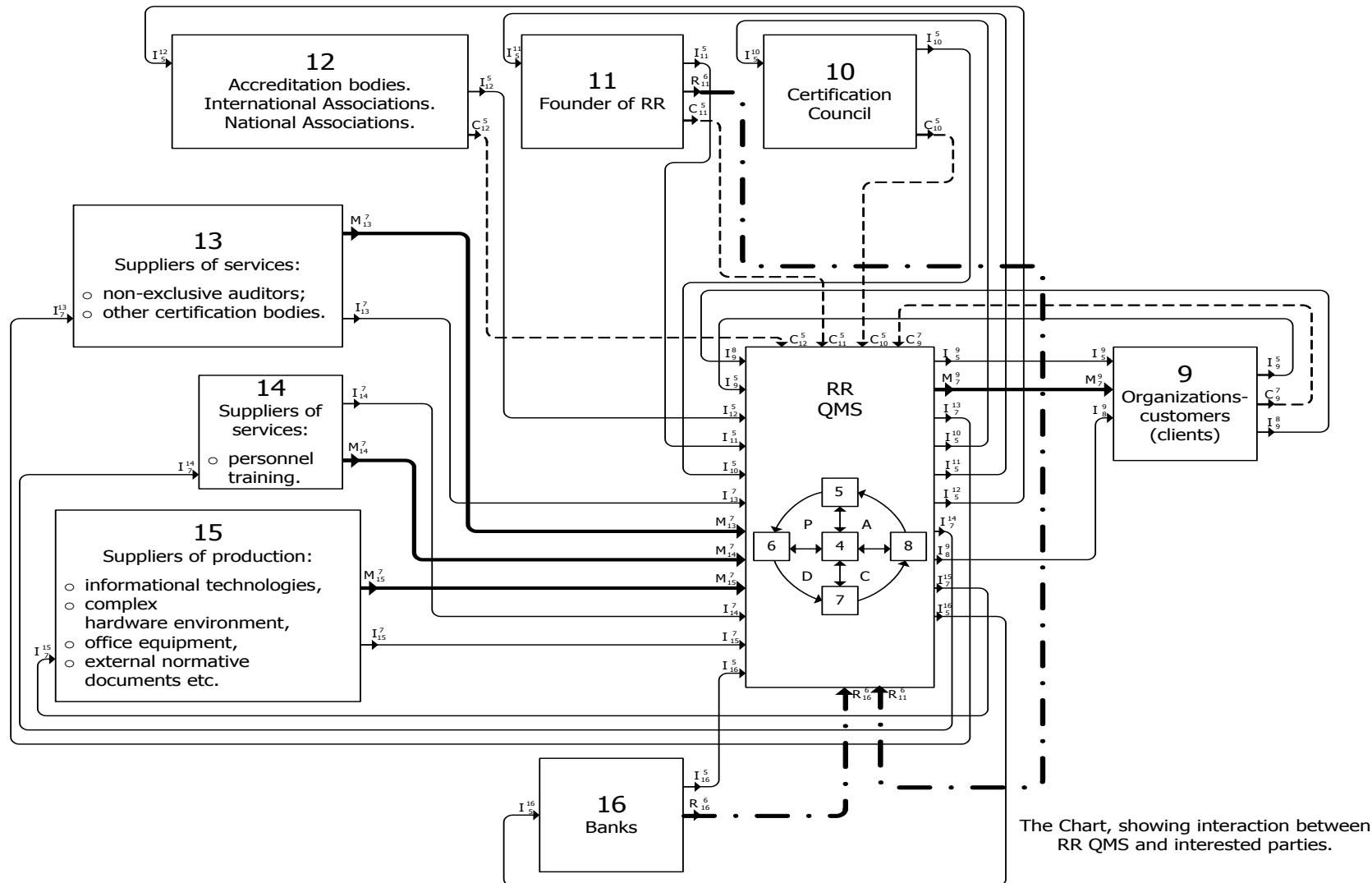


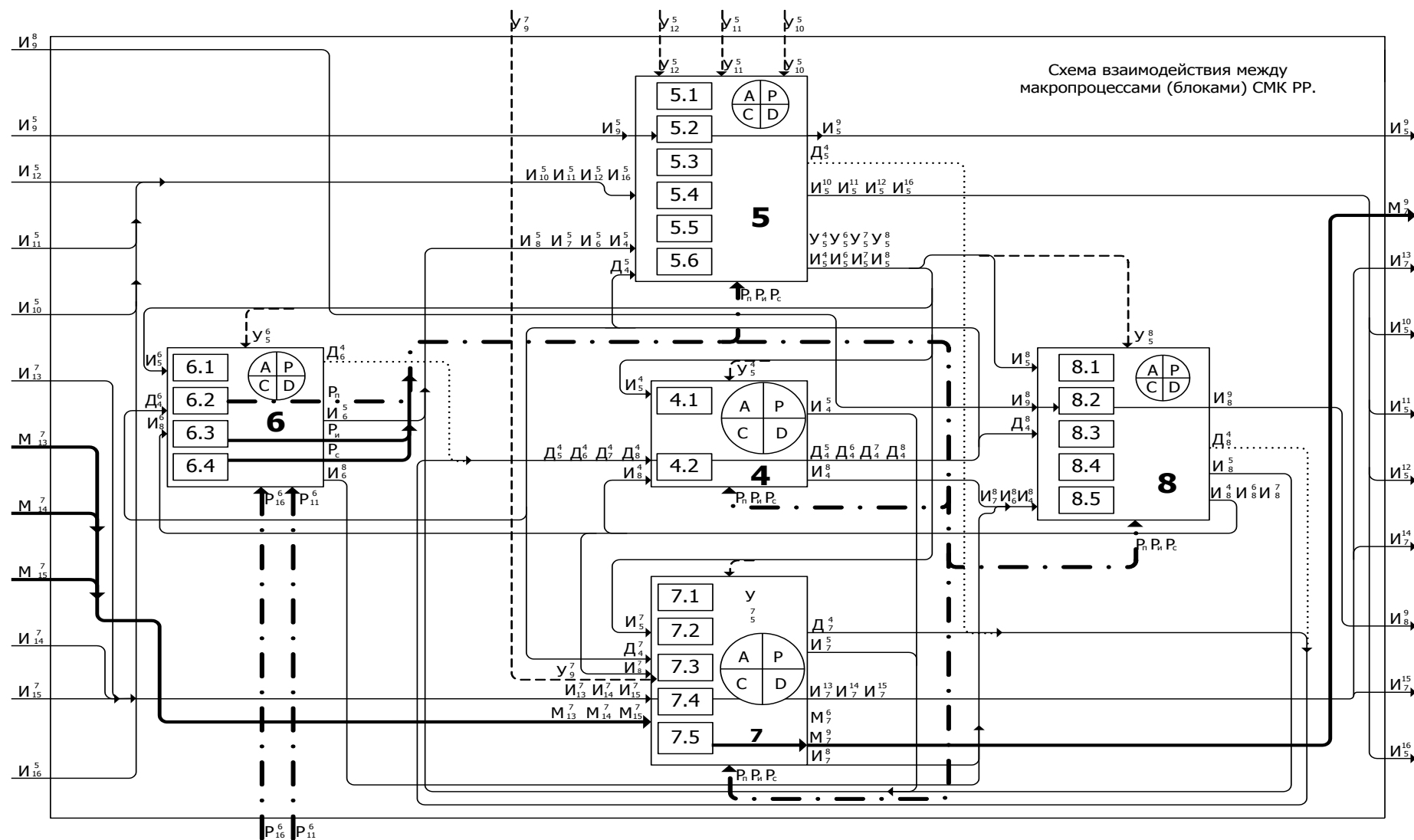
Схема взаимодействия СМК РР с заинтересованными сторонами.

Appendix 1

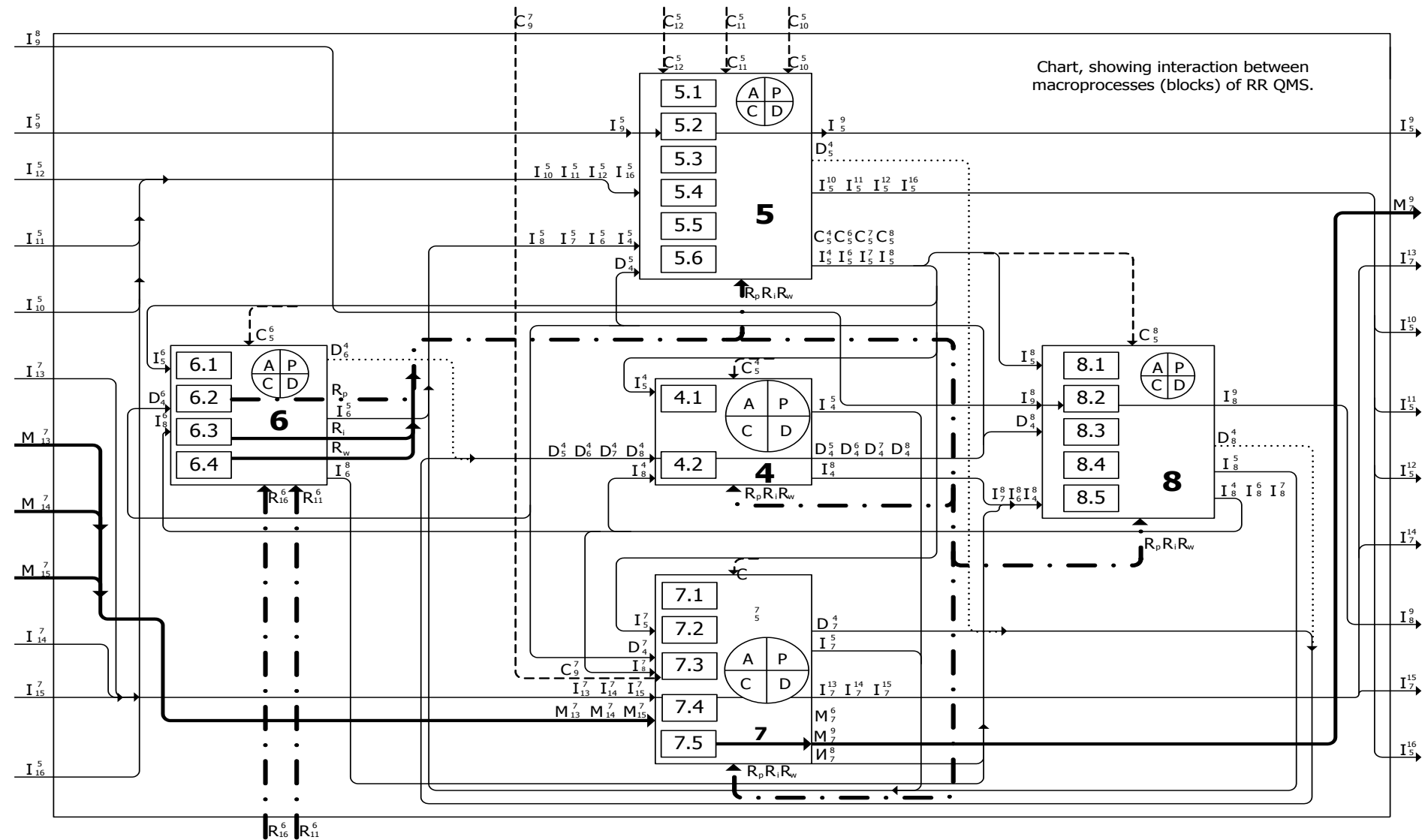


The Chart, showing interaction between RR QMS and interested parties.

Приложение 2



Appendix 2



Приложение 3

Условные обозначения

$\longrightarrow I_5^9$	Например, информационный поток из блока 5 в блок 9	$\dashrightarrow P_{11}^6$	Например, ресурсный поток из блока 11 в блок 6
$\dashrightarrow Y_9^5$	Например, управляющее воздействие из блока 9 в блок 5	$\cdots \cdots \cdots D_8^4$	Например, поток неактуализированных документов СМК РР
$\longrightarrow M_7^9$	Например, материальный поток из блока 7 в блок 9	$\longrightarrow D_4^8$	Например, поток актуализированных документов СМК РР

$Y_5^4 Y_5^6 Y_5^7 Y_5^8$ управляющие воздействия из 5 блока в блоки 4, 6, 7, 8

$Y_{10}^5 Y_{11}^5 Y_{12}^5$ управляющие воздействия из блоков 10, 11, 12 в блок 5

Y_9^7 управляющие воздействия от клиентов (требования договора) от блока 9 в блок 7

$P_{11}^6 P_{16}^6$ ресурсные потоки из блоков 11, 16 в блок 6

P_n поток ресурсов по обеспечению персонала из блока 6 в блоки 4, 5, 7, 8

$P_{и}$ поток ресурсов по поддержанию инфраструктуры из блока 6 в блоки 4, 5, 7, 8

P_c поток ресурсов по обеспечению рабочей среды из блока 6 в блоки 4, 5, 7, 8

$I_{10}^5 I_{11}^5 I_{12}^5 I_{16}^5$ информационные потоки из блока 5 в блоки 10, 11, 12, 16

I_5^9 информационная связь с потребителем в рамках маркетинговых исследований из блока 5 в блок 9

I_9^5 обратная информационная связь от клиентов из блока 9 в блок 5

I_8^9 информационная связь по оценке удовлетворенности потребителей из блока 8 в блок 9

I_9^8 информация по удовлетворенности потребителей из блока 9 в блок 8

$I_4^5 I_6^5 I_7^5 I_8^5$ обратная информационная связь из блоков 4, 6, 7, 8 в блок 5

$I_5^4 I_5^6 I_5^7 I_5^8$ информационная связь из блока 5 в блоки 4, 6, 7, 8

$I_{10}^5 I_{11}^5 I_{12}^5 I_{16}^5$ информационная связь из блоков 10, 11, 12, 16 в блок 5

$I_{13}^7 I_{14}^7 I_{15}^7$ информационная связь из блоков 13, 14, 15 в блок 7

$I_7^{13} I_7^{14} I_7^{15}$ информационные потоки из блока 7 в блоки 13, 14, 15

$M_{13}^7 M_{14}^7 M_{15}^7$ материальные потоки из блоков 13, 14, 15 в блок 7 (внешние аудиторы, услуги, аппаратные средства, внешние нормативные документы, аудиторы, оказывающие услуги в организациях клиентов)

$D_5^4 D_6^4 D_7^4 D_8^4$ потоки неактуализированных документов

$D_4^5 D_4^6 D_4^7 D_4^8$ потоки актуализированных документов

$I_4^8 I_5^8 I_6^8 I_7^8$ информационный поток измерений процессов блоков 4, 5, 6, 7, поступающий в блок 8, внутренний аудит, информация об улучшении, корректирующих и предупреждающих действиях

$I_8^4 I_8^5 I_8^6 I_8^7$ обратный информационный поток из блока 8 в блоки 4, 5, 6, 7

Appendix3

Symbols

$\longrightarrow I_5^9$	for example, informational flow from block 5 to block 9	$\dashrightarrow R_{11}^6$	for example, resources flow from block 11 to block 6
$\dashrightarrow C_9^5$	for example, control action from block 9 to block 5	$\cdots \rightarrow D_8^4$	for example, the flow of not actualized RR QMS documents
$\longrightarrow M_7^9$	for example, material flow from block 7 to block 9	$\longrightarrow D_4^8$	for example, the flow of actualized RR QMS documents
$C_5^4 C_5^6 C_5^7 C_5^8$	control actions from block 5 to blocks 4, 6, 7, 8		
$C_{10}^5 C_{11}^5 C_{12}^5$	control actions from blocks 10, 11, 12 to block 5		
C_9^7	control actions from clients (contractual requirement) from block 9 to block 7		
$R_{11}^6 R_{16}^6$	resources flows from blocks 11, 16 to block 6		
R_p	resources flow, supplying personnel, from block 6 to blocks 4, 5, 7, 8		
R_i	resources flow, supplying infrastructure, from block 6 to blocks 4, 5, 7, 8		
R_w	resources flow, supplying work environment from block 6 to blocks 4, 5, 7, 8		
$I_5^{10} I_5^{11} I_5^{12} I_5^{16}$	informational flows from block 5 to blocks 10, 11, 12, 16		
I_5^9	informational communication with customer within the framework of marketing research from block 5 to block 9		
I_9^5	feedback from the clients from block 9 to block 5		
I_8^9	informational communication for evaluation of customers satisfaction from block 8 to block 9		
I_9^8	information on customers satisfaction from block 9 to block 8		
$I_4^5 I_6^5 I_7^5 I_8^5$	feedback from blocks 4, 6, 7, 8 to block 5		
$I_5^4 I_5^6 I_5^7 I_5^8$	informational connection from block 5 to blocks 4, 6, 7, 8		
$I_{10}^5 I_{11}^5 I_{12}^5 I_{16}^5$	informational connection from blocks 10, 11, 12, 16 to block 5		
$I_{13}^7 I_{14}^7 I_{15}^7$	informational connection from blocks 13, 14, 15 to block 7		
$I_7^{13} I_7^{14} I_7^{15}$	informational flows from block 7 to blocks 13, 14, 15		
$M_{13}^7 M_{14}^7 M_{15}^7$	material flows from blocks 13, 14, 15 to block 7 (non-exclusive auditors, services, hardware environment, external normative documents, auditors, rendering services in the customer organizations)		
$D_5^4 D_6^4 D_7^4 D_8^4$	flows of non actualized documents		
$D_4^5 D_4^6 D_4^7 D_4^8$	flows of actualized documents		
$I_4^8 I_5^8 I_6^8 I_7^8$	informational flow of process measurement from blocks 4, 5, 6, 7, coming to block 8, internal audit, information of improvement, corrective and preventive actions		
$I_8^4 I_8^5 I_8^6 I_8^7$	back informational flow from block 8 to blocks 4, 5, 6, 7		

Приложение 4

Матрица отношений между макропроцессами (блоками) СМК "РР" и внешними заинтересованными сторонами.

СМК РР

Выход процесса		Вход процесса													
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
СМК РР	4		И ⁵ ₄ Д ⁵ ₄	Д ⁶ ₄	Д ⁷ ₄	Д ⁸ ₄ И ⁸ ₄									
	5	У ⁴ ₅ И ⁴ ₅ Д ⁴ ₅		У ⁶ ₅ И ⁶ ₅	У ⁷ ₅ И ⁷ ₅	У ⁸ ₅ И ⁸ ₅	И ⁹ ₅	И ¹⁰ ₅	И ¹¹ ₅	И ¹² ₅				И ¹⁶ ₅	
	6	Д ⁴ ₆ Р _п Р _и Р _с	И ⁵ ₆ Р _п Р _и Р _с		Р _п Р _и Р _с	И ⁸ ₆ Р _п Р _и Р _с									
	7	Д ⁴ ₇	И ⁵ ₇			И ⁸ ₇	М ⁹ ₇				И ¹³ ₇	И ¹⁴ ₇	И ¹⁵ ₇		
	8	Д ⁴ ₈ И ⁴ ₈	И ⁵ ₈	И ⁶ ₈	И ⁷ ₈		И ⁹ ₈								
9		И ⁵ ₉			У ⁷ ₉	И ⁸ ₉									
10		И ⁵ ₁₀ У ⁵ ₁₀													
11		И ⁵ ₁₁ У ⁵ ₁₁	Р ⁶ ₁₁												
12		И ⁵ ₁₂ У ⁵ ₁₂													
13					М ⁷ ₁₃ И ⁷ ₁₃										
14					М ⁷ ₁₄ И ⁷ ₁₄										
15					М ⁷ ₁₅ И ⁷ ₁₅										
16			Р ⁶ ₁₆ И ⁶ ₁₆												

Appendix 4

The matrix of connections between macroprocesses (blocks) of RR QMS and interested parties.

		QMS RR					Process input									
Process output		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
QMS RR	4		I_4^5 D_4^5	D_4^6	D_4^7	D_4^8 I_4^8										
	5	C_5^4 I_5^4 D_5^4		C_5^6 I_5^6	C_5^7 I_5^7	C_5^8 I_5^8	I_5^9	I_5^{10}	I_5^{11}	I_5^{12}					I_5^{16}	
	6	D_6^4 $R_p R_i$ R_w	I_6^5 $R_p R_i$ R_w		$R_p R_i$ R_w	I_6^8 $R_p R_i$ R_w										
	7	D_7^4	I_7^5			I_7^8	M_7^9				I_7^{13}	I_7^{14}	I_7^{15}			
	8	D_8^4 I_8^4	I_8^5	I_8^6	I_8^7		I_8^9									
9			I_9^5		C_9^7	I_9^8										
10			I_{10}^5 C_{10}^5													
11			I_{11}^5 C_{11}^5	R_{11}^6												
12			I_{12}^5 C_{12}^5													
13					M_{13}^7 I_{13}^7											
14					M_{14}^7 I_{14}^7											
15					M_{15}^7 I_{15}^7											
16				R_{16}^6 I_{16}^6												

Приложение 5

Методы, средства и способы, применяемые при мониторинге и измерении, с целью улучшения¹.

Название средства или способа	Используемая область (процесс) СМК	Назначение
Методы анализа нечисловых данных		
Контрольный листок опроса	Предоставление услуги по оценке и сертификации СМ и/или продукции.	Систематизированный сбор объективных свидетельств, необходимых для оценки соответствия
Диаграмма сродства (диаграмма КJ-JiroKawakito)	Удовлетворённость клиентов.	Распределение предложений, отзывов клиентов по группам мнений об удовлетворённости качеством услуг.
Реперные точки (бенчмаркинг)	1. Формирование Политики и целей в области качества; 2. определение требований, относящихся к услуге; 3. планирование СМК.	Сравнение процессов СМК и услуг по оценке (подтверждению) соответствия СМ и/или продукции с аналогичными процессами и услугами конкурентов, которые относятся к группе лидеров.
Мозговой штурм, (brain storm by M.Osborn)	1. Анализ СМК со стороны руководства; 2. закупки; 3. управление несоответствующей услугой; 4. корректирующие и предупреждающие действия; 5. улучшение процессов.	1. Принятие наилучших из возможных решений при анализе и оценке деятельности, процессов, и/или результатов; 2. определение и пересмотр критериев оценки и/или измерений процессов, поставщиков, соответствия; 3. анализ причинно-следственной связи с целью: - идентификации, устранения и/или предупреждения причин несоответствий; - выявления процессов, и/или характеристик услуги в наибольшей степени влияющих на удовлетворённость потребителей.
Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы)	1. Подготовка персонала; 2. управление документами; 3. управление записями; 4. внутренняя проверка; 5. корректирующие и предупреждающие действия.	Выявление причинно-следственных связей между параметрами процессов СМК и причинами, вызывающими их ухудшение или влияющими на их улучшение.
Карта технологического процесса (блок-схема, PDPC)	Планирование этапов жизненного цикла услуги. Предоставление услуги по сертификации СМ и/или продукции.	Описание процессов СМК, в том числе и процесса предоставления услуги по оценке и сертификации СМ и/или продукции организации.
Древовидная диаграмма	Разработка СМК. Планирование СМК.	Используется при декомпозиции процессов СМК на гиперпроцессы, макропроцессы, процессы, subprocesses и т.д.
Методы анализа числовых данных		
Диаграмма Парето	1. Корректирующие и предупреждающие действия; 2. улучшение; 3. внутренняя проверка; 4. сертификация СМ. 5. подтверждение соответствия продукции	1. Определение важности вклада каждого фактора (причины) в общий результат. 2. Классификация по важности возможностей улучшения. 3. Анализ распределения несоответствий по процессам.

¹Обоснование и методология применения указанных способов представлены в МС ИСО 9004-4:1993.

Appendix 5

Methods, facilities and means used for monitoring and measurement, aiming at improvement¹.

Method name	QMS process being used	Purpose
Methods of analysis of nonnumeric data		
Check-list	Assessment and certification of MS and/or products.	Systematic process of obtaining objective evidence, needed to assess conformity.
Diagram of KJ-Jiro Kawakito	Clients' satisfaction.	Distribution of clients' suggestions and replies on service quality to opinion groups.
Bench-marking	1. Establishment of Quality Policy and objectives; 2. determination of requirements, concerning the service; 3. QMS planning.	Comparison of QMS processes and services on assessment and certification of management systems with similar processes and services of competitors belonging to leaders' group.
Brain storm by M. Osborn	1. QMS review by the Top-Management; 2. purchases; 3. control of nonconforming service; 4. corrective and preventive actions; 5. process improvement.	1. Taking the best decision from possible variants at analysis and assessment of activity, processes and/or results. 2. Determination and revision of criteria for processes, suppliers, conformity assessment and/or measurement. 3. The analysis of cause and effect relationship aimed at the following: - identification, elimination and/or prevention of nonconformity causes; - revealing of processes and/or service properties that influence mostly on customers satisfaction.
Diagram of Isikava	1. Personnel training; 2. documents control; 3. records control; 4. internal audit; 5. corrective and preventive actions.	Revealing cause and effect relationships between the parameters of QMS processes and the causes producing their deterioration or influencing on their improvement.
PDPC flow-chart	Planning of service life-cycle stages. Certification of MS and/or products.	Description of QMS processes including the process of service generation on Organization management system and/or products assessment and certification.
Dendrogram	QMS development. QMS planning.	It is used at decomposition of QMS processes to hyper-processes, macro-processes, processes, sub-processes, etc.
Methods of analysis of numeric data		
Diagram of Pareto	1. Corrective and preventive actions; 2. improvement; 3. internal audits; 4. certification of MS 5. confirmation of product conformity	1. Determination of the importance of each factor (cause) contribution to the overall result. 2. Classification by the importance of improvement possibilities. 3. Analysis of non-conformances distribution by processes.

¹Substantiation and methodology of the use of abovementioned means are presented in ISO 9004-4:1993.

Таблица 1

Макро-процессыСМК	Процессы и их подпроцессы	Ответственные руководители	Критерии результативности макропроцессов	Пункты МС ИСО 9001
Ответственность руководства	Стратегическое планирование; Бизнес-планирование; Управление Топ-рисками; Управление проектами; Анализ СМК	Генеральный директор; Первый заместительгенерального директора;	• Обеспечение проведения бизнес-планирования и анализа СМК в запланированные интервалы времени; • Ежегодная актуализация корпоративной программы управления рисками; • Отсутствия случаев возникновения конфликта интересов в деятельности РР	4.1, 5, 6.1, 7.1, 7.3, 8.1, 8.5
Менеджмент ресурсов	Процессы, связанные с ресурсами: ♦ определение, обеспечение и поддержание инфраструктуры; ♦ определение, обеспечение и поддержание производственной среды; ♦ обеспечение и поддержание компетентности персонала; ♦ закупки	Генеральный директор; Первый заместительгенерального директора; Начальник департамента административно-кадрового обеспечения	• Отсутствие обоснованных претензий потребителей на компетентность персонала РР; • Отсутствие случаев невыполнения контрактных обязательств в связи с нехваткой/несоответствием ресурсов; • Отсутствия случаев не устранённых предписаний надзорных органов, касающихся	6.2, 6.3, 6.4, 8.5,7.4
Производство и обслуживание	Сертификация систем менеджмента: ♦ планирование производства; ♦ связь с потребителем; ♦ проектирование услуги; ♦ управление поставщиками; ♦ оказание услуги; ♦ мониторинг услуги; ♦ закупки	Заместитель генерального директора - Директор по сертификации систем менеджмента	• Отсутствие обоснованных претензий потребителей на качество услуг; • Отсутствие случаев нарушения сроков выполнения контрактных обязательств;	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5
	♦ продажи	Генеральный директор РР; Начальник ДММД		7.2
	Сертификация персонала: ♦ планирование производства; ♦ связь с потребителем;	Заместитель генерального директора- Директор по развитию	• Отсутствие обоснованных претензий потребителей на	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5

Макро- процессыСМК	Процессы и их подпроцессы	Ответственные руководители	Критерии результативности макропроцессов	Пункты МС ИСО 9001
	- проектирование услуги; - управление поставщиками; - оказание услуги; - мониторинг услуги; - продажи; - закупки		качество услуг; • Отсутствие случаев нарушения сроков выполнения контрактных обязательств;	
	продажи	Генеральный директор РР; Начальник ДММД		7.2
	Сертификация продукции: - планирование производства; - связь с потребителем; - проектирование услуги; - управление поставщиками; - оказание услуги; - мониторинг услуги; - продажи; - закупки	Генеральный директор РР Начальник департамента по сертификации продукции	- Отсутствие обоснованных претензий потребителей на качество услуг; - Отсутствие случаев нарушения сроков выполнения контрактных обязательств;	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6
	продажи	Генеральный директор РР; Начальник ДММД		7.2
	Инспекция и экспертиза: - планирование производства; - связь с потребителем; - проектирование услуги; - управление поставщиками; - оказание услуги; - мониторинг услуги; - закупки	Начальник департамента инспекции и экспертизы	- Отсутствие обоснованных претензий потребителей на качество услуг; - Отсутствие случаев нарушения сроков выполнения контрактных обязательств;	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6
	продажи	Генеральный директор РР; Начальник ДММД		7.2
Измерение анализ и улучшение	Мониторинг и измерение: - мониторинг удовлетворённости потребителя; - мониторинг и измерение процессов; - внутренние и внешние проверки СМК;	Заместитель генерального директора - Директор по развитию; Руководители подразделений РР	- Обеспечение мониторинга удовлетворённости потребителей в соответствии с установленной периодичностью; - Обеспечение проведения внутренних аудитов в	8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5

Макро-процессыСМК	Процессы и их подпроцессы	Ответственные руководители	Критерии результативности макропроцессов	Пункты МС ИСО 9001
	• анализ данных; Маркетинг: • анализ и оценка рынка; • реклама; • участие и организация конференций, выставок;	Начальник департамента маркетинга и международной деятельности	соответствии с планом; • Сбор и анализ данных, необходимых для функционирования СМК в соответствии с установленной периодичностью; • Проведение ежегодной оценки рынка; • Отсутствие повторений несоответствий.	7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.5
Система менеджмента качества	Процессы, связанные с документацией СМК: • управление внутренними документами; • управление записями; • управление внешними нормативными документами; • закупки	Заместитель генерального директора - Директор по развитию; Начальник Департамента административно-кадрового обеспечения	• Отсутствие случаев использования неактуальных версия внешних и внутренних нормативных документов; • отсутствие случаев нарушения сроков хранения записей; • отсутствие случаев закупки продукции и услуг, не соответствующих требованиям РР.	7.4, 4.2, 8.5

Table 1

Macro-processes of QMS	Main processes and their sub-processes	Responsible process managers	Критерии результативности макропроцессов	ISO 9001 points
Top management responsibility	Strategic planning; Business-planning; Top-risks management; Project control; QMS analysis	Director General; Deputy General Director	• Provision of business-planning and QMS analysis conduction at scheduled time periods; • Annual update of corporate risk management program; • Absence of conflicts of interests in RR activity	4.1, 5, 6.1, 7.1, 7.3, 8.1, 8.5
Resource management	Processes, connected with recourses: • determination, provision and maintenance of infrastructure; • determination, provision and maintenance of work environment; • provision and maintenance of personnel competency; • custom.	Director General; Deputy General Director; Director for Development	• Absence of reasonable customer claims in respect of RR personnel competence; • Absence of contractual obligations default due to deficiency/noncompliance of resources; • Absence of non-eliminated orders of regulatory authorities	6.2, 6.3, 6.4, 8.5, 7.4
Service generation and customer servicing	Management system certification: • manufacture planning; • connection with consumers; • designing of service; • suppliers control; • service rendering; • service monitoring; • custom	Director of management systems certification	• Absence of reasonable customer claims in respect of services quality; • Absence of breach of a time limit for fulfillment of contractual obligations;	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5
	• selling	RR Director General; The Head of the department of MIA		7.2

Macro-processes of QMS	Main processes and their sub-processes	Responsible process managers	Критерии результативности макропроцессов	ISO 9001 points
	Personnel certification: • manufacture planning; • connection with consumers; • designing of service; • suppliers control; • service rendering; • service monitoring; • selling • custom	Director for Development	• Absence of reasonable customer claims in respect of services quality; • Absence of breach of a time limit for fulfillment of contractual obligations;	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5
	• selling	RR Director General; The Head of the department of MIA		7.2
	Certification of production: • manufacture planning; • connection with consumers; • designing of service; • suppliers control; • service rendering; • service monitoring; • selling; • custom	RR Director General	• Absence of reasonable customer claims in respect of services quality; • Absence of breach of a time limit for fulfillment of contractual obligations;	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6
	• selling	RR Director General; The Head of the department of MIA		7.2
	Inspection and Expertise: • manufacture planning; • connection with consumers; • designing of service; • suppliers control; • service rendering; • service monitoring; • custom	The Head of the Inspection and Assessment Department	• Absence of reasonable customer claims in respect of services quality; • Absence of breach of a time limit for fulfillment of contractual obligations;	8.2.4, 8.3, 8.5, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6
	• selling	RR Director General; The Head of the department of MIA		7.2

Macro-processes of QMS	Main processes and their sub-processes	Responsible process managers	Критерии результативности макропроцессов	ISO 9001 points
Measurement, analysis and improvement	Monitoring and measurement of: • monitoring of customer satisfaction; • monitoring and measurement of processes; • internal and external audits of QMS; • analysis of data; Marketing: • market analysis and assessment; • advertising; • participating and arrangement of conferences and exhibitions;	Director for Development; Head of RR's locations The Head of the department of marketing and international activities	• Provision of customer satisfaction monitoring in compliance with specified frequency; • Provision of internal audits conduction in compliance with the plan; • Collection and analysis of data, required for QMS functioning in compliance with specified frequency; • Conduction of annual market assessment; • Absence of nonconformities recurrence.	8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.5
Quality management system	Processes related to QMS documents: • control of internal documents; • control of records; • control of external normative documents.; • customs.	Director for Development; Director of administration and personnel department	• No cases of using outdated versions of internal and external normative documents; • Absence of breach of records retention period; • No cases of purchasing products and services, non-compliant with RR requirements.	7.4, 4.2, 8.5