

# ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

1

## ТЕМА 6. ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ.

### 6.16. ЭКСПЕРТЫ-АУДИТОРЫ ПО КАЧЕСТВУ. ЭКСПЕРТЫ-ЭНЕРГОАУДИТОРЫ

# План лекции

2

1. Эксперты-аудиторы по качеству: виды деятельности, общие и специальные требования, права, обязанности, ответственность, порядок сертификации.
2. Эксперт-энергоаудитор: требования к компетентности, права, обязанности, порядок оценки компетентности.

# Эксперты-аудиторы по качеству

3

- ❖ **ТКП 5.1.09-2004.**  
**Национальная система**  
**подтверждения**  
**соответствия Республики**  
**Беларусь. Порядок**  
**сертификации экспертов-**  
**аудиторов по качеству.**
- ❖ **Изменение № 1.**

# ЭКСПЕРТЫ-АУДИТОРЫ ПО КАЧЕСТВУ

5

- ✓ специалист одной или нескольких областей деятельности;
- ✓ отвечает требованиям ТКП 5.1.09;
- ✓ имеет сертификат компетентности, выданный в НСПС.

# ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

6

- Высшее образование;
- Практический стаж работы после окончания вуза не менее 5-ти лет, из них 2 года в области обеспечения качества;
- Не менее 40 ч обучения в области сертификации.

# НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

7

- ☺ Сертификация видов продукции;
- ☺ Сертификация видов услуг (работ);
- ☺ Сертификация систем управления;
- ☺ Сертификация профессиональной компетентности персонала.

# РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ ПО АУДИТУ

8

- Назначается из числа экспертов-аудиторов по качеству для руководства группой при проведении соответствующих работ;
- Назначение оформляется приказом руководителя органа по сертификации при организации конкретной работы по сертификации.



# ТРЕБОВАНИЯ

9

- быть независимым (административно и финансово);
- иметь специальное образование;
- обладать обязательными знаниями по вопросам:
  - законодательных, правовых и экономических основ сертификации;
  - правил и порядка проведения сертификации;
  - требований ТНПА, на соответствие которым проводится сертификация;
  - планирования, организации и правил проведения проверки (аудита);
  - документированного оформления результатов проверки.

# В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ

10

- i. Характеристики продукции, ее конструкцию, технологию производства, состав веществ и материалов;
- ii. Методы (методики) испытаний и измерений;
- iii. Организацию входного контроля сырья, материалов, комплектующих изделий, контроля продукции в процессе изготовления и готовой продукции;

# В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ

11

- iv. Оборудование для испытаний и измерений, требования по его метрологическому обеспечению, эксплуатации и техническому обслуживанию;
- v. Техническое обслуживание и ремонт технологического оборудования;
- vi. Методы обработки и анализа результатов испытаний и измерений;
- vii. Статистические методы оценки качества и надежности продукции.

# В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ

12

- a. Потребительские характеристики услуг и требования к услугам;
- b. Факторы и условия, влияющие на качество услуг;
- c. Технологию предоставления услуг;
- d. Методы оценки качества услуг;
- e. Требования безопасности предоставления услуг;
- f. Метрологическое обеспечение процесса услуг.

# В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ

13

- A. ИСО 9001;
- B. ИСО серии 14000
- C. ИСО серии 18000;
- D. СТБ 1470;
- E. СТБ 1435;
- F. ИСО 19011;
- G. ИСО 13485;
- H. Другие МС в области отраслевых подходов к СМК;

**I** Соответствующие ТКП 5.X.XX.

# В ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ

14

**I.** Характеристики продукции,  
ее конструкцию,  
технологию производства,  
состав и свойства веществ и  
материалов;

**II.** Методы контроля.

# ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА

15

- Объективность, принципиальность, организованность, ответственность;
- Сдержанность, доброжелательность, коммуникабельность;
- Умение анализировать, логически обосновывать и аргументировано отстаивать свое мнение;
- Беспристрастность к оценке фактических данных, умение отделить важное от несущественного;
- Способность преодолевать трудности и придерживаться запланированного хода действий несмотря на препятствия;

# ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА

16

- Способность осуществлять взаимосвязь и руководство в процессе проверки;
- Способность реально оценивать ситуацию, видеть предметы и явления с разных точек зрения и адаптироваться к меняющимся обстоятельствам;
- Способность четко и быстро выражать мысли, понятия, суждения в устной и письменной форме;
- Способность принимать решения в сложной ситуации.



# ПОДДЕРЖАНИЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ

17

- Обучение на курсах повышения квалификации не реже 1 раза в 3 года;
- Самостоятельно;
- Регулярное участие в работах по сертификации;
- Участие в семинарах, конференциях.









# ПРАВА ЭКСПЕРТА-АУДИТОРА

18

- ✱ Знакомиться с необходимой документацией;
- ✱ Общаться с персоналом проверяемого объекта;
- ✱ Запрашивать у сторонних организаций необходимую дополнительную документацию;
- ✱ Обращаться в НОпоОСв случае оказания давления;
- ✱ Направлять предложения по совершенствованию организации работ по сертификации.

# ОБЯЗАННОСТИ ЭКСПЕРТА-АУДИТОРА

19

-  Соблюдать действующее законодательство;
-  Соблюдать правила Системы;
-  Разрабатывать рабочие документы для проведения проверки;
-  Обеспечивать объективность и достоверность результатов проверки;
-  Документировать результаты наблюдений;
-  Обеспечивать конфиденциальность информации;
-  Соблюдать этические нормы;
-  Быть сдержанным и уравновешенным, доброжелательным.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЭКСПЕРТА-АУДИТОРА

20

- За неквалифицированное и недобросовестное выполнение своих обязанностей;
- За неполноту использования своих прав и неправильное их применение;
- За необъективность и недостоверность представленной информации;
- За использование служебного положения в корыстных целях;
- За разглашение информации, полученной в ходе проверки;
- За превышение своих полномочий.

# НЕКОТОРЫЕ ПРАВИЛА АУДИТА

# АУДИТ

22

## Аудитору

ИЗВЕСТНО

НЕИЗВЕСТНО

## Середина аудита

открытость, доверие

Скрытность, нежелание  
аудируемого

## Завершение аудита

ИЗВЕСТНО

# АУДИТОР ДОЛЖЕН (DIN ISO 10011-2)

23

- ✓ Быть общительным (заинтересованным);
- ✓ Иметь нужную зрелость;
- ✓ Уметь здраво судить;
- ✓ Иметь аналитические способности;
- ✓ Быть настойчивым;
- ✓ Уметь реально учитывать ситуацию, распознавать комплексные процессы;
- ✓ Быть внимательным;
- ✓ Уметь эффективно реагировать в стрессовых ситуациях;
- ✓ Постоянно оценивать личные интеракции в ходе аудита;
- ✓ Наивыгоднейшим образом вести персонал в направлении к достижению целей аудита.

# УРОВНИ ПОВЕДЕНИЯ

24

- 1) Аналитический (А) –**  
чувствительность/восприимчивость, с которой аудитор воспринимает ситуацию и связанных с ней лиц.
- 2) Реактивный (В) –**  
способ реагирования для наивыгоднейшего достижения целей аудита (именно в данном случае требуется *умение руководить*).



# УРОВНИ ПОВЕДЕНИЯ

25

- 1) Аналитический (А)** – анализ разговорной ситуации, мотивов и Я - состояний аудируемого.
- 2) Реактивный (В)** – реакция или настройка на мотивы аудируемого и по возможности уже заранее может разрушить блокаду (недоверие, нежелание аудируемого к разговору).

# ТРАНСАКТНЫЙ (ТРАНСАКЦИОННЫЙ) АНАЛИЗ

26

Род

Я – Родитель – выученная концепция  
жизни (критический – кРод, хороший –  
хРод);

Взр

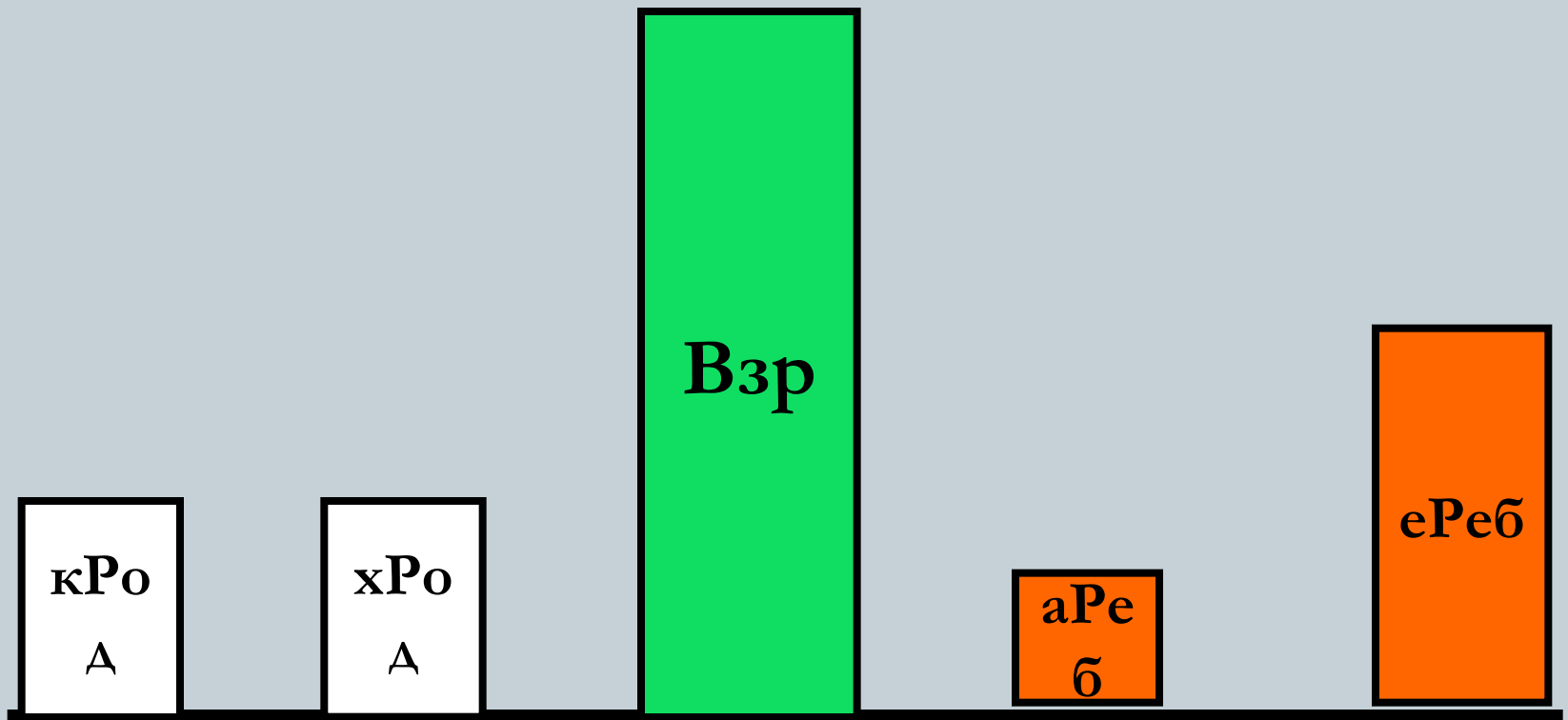
Я – Взрослый – продуманная концепция  
жизни;

Реб

Я – Ребенок – эмоциональная концепция  
жизни (адаптированный – аРеб, упрямый –  
уРеб, естественный – еРеб) .

# ПРОФИЛЬ АУДИТОРА

27



# ПРОФИЛЬ АУДИТОРА

28

- кРод – для дачи указаний и распределения обязанностей;
- хРод – уметь разрядить критическую ситуацию с помощью дружеского обращения;
- Взр – наиважнейший рабочий инструмент;
- аРеб – использование общепринятых форм общения и вежливости;
- еРеб – для создания хорошего, приятного климата и мотивации партнеров по диалогу к сотрудничеству.

# ХОРОШИЕ ВОПРОСЫ:

29

- a. ДАЮТ ПОВОД ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ПОДУМАТЬ;
- b. ПОДТВЕРЖДАЮТ СУЩЕСТВУЮЩЕЕ;
- c. ПОКАЗЫВАЮТ ДЕФИЦИТ;
- d. УКАЗЫВАЮТ НА ВОЗМОЖНОСТЬ УЛУЧШЕНИЯ;
- e. ПОВЫШАЮТ СОБСТВЕННУЮ АКТИВНОСТЬ;
- f. ВОСПРИНИМАЮТСЯ КАК ШАНС, А НЕ КАК УГРОЗА;
- g. РАСШИРЯЮТ ОПЫТ СПРАШИВАЮЩЕГО.

# ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НАПАДОК

30

- ⑥ Дать выговориться, иметь терпение;
- ⑥ Никаких оценочных суждений о высказываниях партнера по диалогу;
- ⑥ Избегать безличных предложений;
- ⑥ Избегать формы «ТЫ».

# ОБРАТНОЕ СООБЩЕНИЕ (Feedback)

- При положительных результатах – похвалить, но не «возносить до небес», лучше хвалить по поводу удавшегося;
- Критика – критиковать дело, а не лицо, помогая и приободряя.

# КРИТИЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ ПРИ РАЗГОВОРЕ

(32)

- i. Отклонение от темы – прервать;
- ii. Побочные беседы – попросить говорить громко;
- iii. Личностные нападки – кратко и твердо пресечь;
- iv. Участники не сконцентрировались – обобщать почаще, ставить много вопросов, можно перенести на следующий раз;
- v. Агрессивная группа – не заразиться агрессией и не принимать ничьей стороны;
- vi. Выкрики – не слышать, при повторе – указать на правила поведения.



# СТРУКТУРА / ПОСТРОЕНИЕ РАЗГОВОРА

33

Этап	Цель	Стиль разговора	Состояние личности
1. Приветствие	«Разогреть» климат	Не директивно	еРеб
2. Открытие	Ориентация	Директивно	кРод / Взр
3. Этап информации: Забор информации Выдача информации	Сбор информации Обмен информацией	Не директивно Директивно	Взр Взр
4. Этап аргументации	Разработка результатов	Директивно	Взр
5. Нахождение решения	Фиксирование результатов, совместная исходная база	Директивно / не директивно	хРод / Взр Взр
6. Завершение	Климат	Не директивно	еРеб

# ПОВЕДЕНИЕ Я-ВЗРОСЛОГО

34

- ❖ Данные собираются и обрабатываются по деловому, открыто и объективно.
- ❖ Слушает сконцентрировано и заинтересованно.
- ❖ Уверенность в себе, но не надменность.
- ❖ Спокоен по деловому, но не холоден.

- ❖ **Неречевые сигналы** – лицо открыто и обращено к партнеру по диалогу, голову держит прямо, визуальный контакт, прямое/вертикальное положение тела.
- ❖ **Речевые сигналы** –
  - ❖ вопросы «почему, как, что, где, когда, сколько, каким образом»,
  - ❖ формулировки – касаются дела, никаких наводящих или альтернативных вопросов.

# СЕРТИФИКАЦИЯ

35

- I. Подача документов в Национальный орган по оценке соответствия (далее – комиссия)
- II. Изучение поданных документов комиссией.
- III. Аттестация: а) оценка теоретических знаний, б) установление личных качеств и способностей кандидата в эксперты-аудиторы.
- IV. Принятие решения.
- V. Выдача сертификата эксперта-аудитора по качеству.

# СЕРТИФИКАЦИЯ.

## ПЕРЕЧЕНЬ ПОДАВАЕМЫХ ДОКУМЕНТОВ

36

- ✓ Заявка по установленной форме (приложение Б ТКП 5.1.09);
- ✓ Копии документов, подтверждающих образование и специальную подготовку;
- ✓ Информацию об опыте работы, в том числе по специальности и в области обеспечения качества;
- ✓ Информацию об участии в работах по сертификации в заявленной области;
- ✓ Отзывы-характеристики по результатам проверок.

# СЕРТИФИКАЦИЯ. ОПЫТ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ

37

- 2 Сертификация продукции или услуг – **не менее 5 работ;**
- 2 Сертификация систем качества – **не менее 4-х проверок** общей продолжительностью не менее 20 дн., включая все этапы;
- 2 Сертификация персонала – **не менее 3-х работ.**

# СЕРТИФИКАЦИЯ. ОЦЕНКА ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ

38

## ● ЭКЗАМЕН

# **СЕРТИФИКАЦИЯ.**

## **УСТАНОВЛЕНИЕ ЛИЧНЫХ КАЧЕСТВ И СПОСОБНОСТЕЙ**

39

- **БЕСЕДА С КАНДИДАТОМ**
- **БЕСЕДА С КОЛЛЕГАМИ КАНДИДАТА**
- **ТЕСТИРОВАНИЕ НА СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ**
- **РОЛЕВЫЕ ИГРЫ**
- **НАБЛЮДЕНИЕ В ПРОЦЕССЕ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫХ ПРОВЕРОК**

# СЕРТИФИКАЦИЯ. ВЫДАЧА СЕРТИФИКАТА

40

- Срок действия сертификата – 3 года.
- Эксперт-аудитор подписывает декларацию эксперта-аудитора по качеству и включается в Реестр Системы.
- Работа эксперта-аудитора оценивается не реже 1 раза в год в форме периодических проверок.



# ДЕКЛАРАЦИЯ ЭКСПЕРТА-АУДИТОРА ПО КАЧЕСТВУ

41

- 1 Проведение работ по сертификации осуществлять только в соответствии с признанными на национальном уровне документами.
- 2 Неукоснительно соблюдать установленные процедуры сертификации.
- 3 Быть объективным, ответственным, принципиальным, доброжелательным.
- 4 Не допускать личной заинтересованности в результатах работ по сертификации.

# ДЕКЛАРАЦИЯ ЭКСПЕРТА-АУДИТОРА ПО КАЧЕСТВУ

42

- 5 При проведении сертификации концентрировать внимание на существенном, руководствоваться только фактами, а не мнениями.
- 6 Гарантировать конфиденциальность представляемой информации.
- 7 Относиться к специалистам организации, на которой осуществляется проверка (аудит), как к партнерам.
- 8 Постоянно поддерживать свой уровень знаний, обогащая его опытом проверок (аудитов), подтверждать с установленной периодичностью квалификацию эксперта-аудитора по качеству.

# ПРИЗНАНИЕ ИНОСТРАННОГО СЕРТИФИКАТА

43

- **Решение принимает комиссия.**
- **Необходимо подать заявку и копии:**
  - сертификата;
  - личной карты;
  - документов, подтверждающих образование и специальную подготовку.
- **Комиссия проводит собеседование с кандидатом в эксперты-аудиторы.**
- **Принятие решения о квалификации эксперта-аудитора.**
- **Выдача сертификата и включение в Реестр Системы.**

# АННУЛИРОВАНИЕ СЕРТИФИКАТА

- Причины:
  - Повторение грубых нарушений при проведении проверок;
  - Прекращение практической деятельности в течение трех лет.
- Решение принимает НО по ОС.
- Эксперт-аудитор исключается из Реестра Системы и возвращает аннулированный сертификат.

# Эксперты- энергоаудиторы

45

# СТБ 5.1.15-2011

46

- Требования;
- Права;
- Обязанности;
- Ответственность;
- Порядок сертификации профессиональной компетентности.

# СТБ 5.1.15-2011

47

- **Требования:**
  - Специалист, отвечающий требованиям данного СТБ;
  - Профессиональная компетентность сертифицирована в соответствии с правилами НСПС РБ.
  - Специальное (инженерное) образование;

# СТБ 5.1.15-2011

48

## ● Требования:

### ○ Практический стаж работы:

- По специальности после окончания вуза – 5 лет;
- 2 года - в области оценки эффективности использования топливно-энергетических ресурсов (ТЭР) и обеспечения их экономии в организациях РБ;
- Или
- Не менее 5 лет в областях деятельности, связанных с оценкой состояния энергопотребляющего оборудования, использования вторичных энергетических ресурсов (ВЭР), эффективности технологий производства, использующих ТЭР.
- *Допуск:* к сертификации м.б. допущен специалист, имеющий стаж работы не менее 3 лет по специальности после вуза.



# СТБ 5.1.15-2011

49

- **Требования к профессиональной компетентности:**
  - Законодательный, правовые и экономические основы энергоаудита;
  - Требования, предъявляемые к организациям, выполняющим услуги по энергетическому оборудованию;
  - Правила и порядок проведения энергоаудита;
  - Требования ТНПА, на соответствие которым проводится энергоаудит;
  - Порядок планирования, организации и проведения энергоаудита;
  - Требования к оформлению результатов энергоаудита.

# СТБ 5.1.15-2011

50

- **Навыки подготовки итогового документа по результатам энергоаудита:**
  - Общую организационно-энергетическую характеристику обследуемой организации;
  - Оценку действующей схемы материальных потоков, а также генерации и использования энергии, технологии производства и работы основного и вспомогательного оборудования, использующего ТЭР в технологическом процессе;
  - Оценку эффективности использования ТЭР;
  - Выводы и рекомендации по проведенному энергоаудиту;
  - Перечень энергосберегающих мероприятий с ТЭО их эффективности, указанием сроков окупаемости и др.;
  - Предложения по переходу на прогрессивные нормы потребления ТЭР, улучшению материального стимулирования экономии и рационального использования ТЭР.

# СТБ 5.1.15-2011

51

- **Требования к руководителю группы по энергоаудиту:**
  - Дополнительные знания и навыки по руководству энергоаудитом и эффективного его проведения (планирование, представление группы заказчику, организация и направления работы членов группы, обеспечение руководства работой стажеров, предупреждение и разрешение конфликтов, подготовка к оформлению отчета).

# СТБ 5.1.15-2011

52

## ● Личные качества:

- Объективность, принципиальность, организованность, ответственность;
- Умение тактично взаимодействовать с людьми;
- Сдержанность, доброжелательность, коммуникабельность;
- Умение анализировать и логически обосновывать свое мнение;
- Беспристрастность;
- Способность осуществлять взаимосвязь и руководство в процессе работы.

# СТБ 5.1.15-2011

53

## ● Поддержание компетентности:

### ○ Постоянно путем:

- Обучения на курсах повышения квалификации;
- Самостоятельного повышения уровня профессиональной компетентности;
- Регулярного участия в энергоаудитах;
- Участие в семинарах, конференциях и других формах обмена опытом;
- Изучения правил и процедур, регламентированных ТКП 5.1.06.

# СТБ 5.1.15-2011

54

## ● Права:

- Знакомиться с необходимой документацией;
- Общаться с персоналом проверяемой организации;
- Запрашивать у сторонних организаций дополнительную информацию, необходимую для проверки;
- Обращаться в НО по ОС в случае оказания давления со стороны заинтересованных сторон;
- Направлять в НО по ОС и другим заинтересованным сторонам предложения по совершенствованию организации работ по проведению энергоаудита.

# СТБ 5.1.15-2011

55

## ● Обязанности:

- Соблюдать действующее законодательство;
- Проводить работы в соответствии с требованиями НСПС;
- Не нарушать программу энергоаудита;
- Соблюдать этические нормы;
- Сообщать руководителю обо всех возникающих препятствиях;
- Обеспечивать максимальную объективность и достоверность результатов энергоаудита;
- Не допускать необъективных и необоснованных оценок;
- Документировать результаты энергоаудита;
- Быть беспристрастным и свободным от влияний, которые могли бы сказаться на его объективности;

# СТБ 5.1.15-2011

56

## ● Обязанности:

- Не оставлять без внимания любую информацию, которая может повлиять на результаты энергоаудита;
- Поддерживать в порядке и сохранности документы, относящиеся к энергоаудиту;
- Обеспечивать конфиденциальность информации и работать с ней в соответствии с установленными правилами;
- Осуществлять контроль за эффективностью КД (при необходимости).



# СТБ 5.1.15-2011

57

- **Ответственность, в т.ч. руководителя группы:**
  - За неквалифицированное и недобросовестное выполнение своих обязанностей;
  - Неполноту использования представленных им прав и неправильное их применение;
  - Необъективность и недостоверность представленной информации;
  - Использования своего служебного положения в корыстных целях;
  - Несоблюдения конфиденциальности информации, полученной в процессе проверки;
  - Превышение полномочий, определенных планом аудита, ДИ и настоящим СТБ.

# СТБ 5.1.15-2011

58

- **Сертификация профессиональной компетентности:**
  - Проводит комиссия , созданная НО по ОС.
  - Претендент или организация его рекомендующая подает следующие документы:
    - ▢ Копии, подтверждающие образование и специальную подготовку;
    - ▢ Информацию об опыте работы;
    - ▢ Информацию об участии в работах по энергоаудитам;
    - ▢ Отзывы-характеристики по результатам выполненных работ.

# СТБ 5.1.15-2011

59

- **Сертификация профессиональной компетентности:**
  - Комиссия рассматривает представленные документы (20 раб. Дней);
  - Сообщает претенденту или организацию о допуске (недопуске) к сертификации и дате ее проведения;
  - Собственно сертификация включает:
    - Изучение представленных документов;
    - Проверку теоретических знаний (беседа, экзамен, тест);

# СТБ 5.1.15-2011

60

- **Сертификация профессиональной компетентности:**
  - Собственно сертификация включает:
    - ▢ Оценку личных качеств и способностей (беседа, в том числе с коллегами, тестирование соответствующих характеристик, ролевые игры, наблюдение в процессе действительных проверок);
    - ▢ Оформление результатов сертификации (протокол).
  - При положительных результатах сертификации претенденту:
    - ▢ выдается сертификат компетентности;
    - ▢ включается в реестр НСПС.

# СТБ 5.1.15-2011

61

- **Сертификация профессиональной компетентности:**
  - Срок действия сертификата компетентности – не более 3 лет.
  - Эксперт-энергоаудитор, получивший сертификат компетентности, подписывает декларацию эксперта-энергоаудитора.
- **Работа эксперта оценивается каждые три года на соответствие требованиям.**

# СТБ 5.1.15-2011

62

- **Признание иностранного сертификата эксперта-энергоаудитора:**
  - Решение принимает комиссия;
  - Подается заявка, копия сертификата, личная карта и документы, подтверждающие образование. Специальную подготовку и опыт проведения работ;
  - Комиссия проводит собеседование с претендентом, принимает решение, выдает (не выдает) сертификата и включает в реестр НСПС.

# СТБ 5.1.15-2011

63

- Отмена сертификата эксперта-энергоаудитора:
  - Нарушение требований;
  - Необъективность, несоблюдение конфиденциальности, нарушение этических норм и правил;
  - Прекращение практической деятельности в качестве эксперта-энергоаудитора в течение 3-х лет.
  - Решение принимает НОпоОС по рекомендации комиссии и письменно сообщает эксперту-энергоаудитору или организации, в которой он работает.

# СТБ 5.1.15-2011

64

- Отмена сертификата эксперта-энергоаудитора:
  - Эксперт- энергоаудитор исключается из реестра.
- Он может жаловаться на деятельность комиссии и подавать апелляции в НОпоОС.
- Рассмотрение претензий - в течение 2-х недель.



# *Вопрос ы ?*