



РУКОВОДСТВО

«Условия работ по сертификации»

НД №007.18

Версия 1

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Русский Эксперт»



М. Н. Репин
10 апреля 2018 г.

Москва
2018

СВЕДЕНИЯ О НД №007.18

Подготовлен Директором по развитию Общества с ограниченной ответственностью «Русский Эксперт» (далее – РЭ) и утверждён Генеральным директором РЭ.

Процесс согласования документа (обсуждение на Сертификационном совете) проведен 11.04.2018 года,

Результаты зарегистрированы Протоколом №4 от «11» апреля 2018 г.

Документ является нормативным для РЭ. Вступает в силу с момента утверждения Генеральным директором РЭ.

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	4
2. Нормативные ссылки.....	4
2.1. Ссылки.....	4
2.2. Термины, определения, сокращения	5
3. Общие положения.....	5
4. Сертификация СМ	7
5. Условия выдачи Сертификата соответствия	11
6. Приостановка действия и/или аннулирование Сертификата соответствия и сужение области сертификации СМ.....	13
7. Изменение области сертификации СМ.....	15
8. Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные аудиты	16
9. Ресертификация СМ	16
10. Безопасность и сопровождающие	17
11. Претензии, жалобы и апелляции.....	18

1. Введение

Настоящее Руководство «Условия по сертификации систем менеджмента» (далее – Руководство) распространяются на предоставление услуг по сертификации систем менеджмента (далее – СМ) организациям-заказчикам РЭ.

РЭ имеет право внести изменения в данное Руководство (включая также те изменения, которые вызваны изменениями правил международной и национальной аккредитации), в обязательном порядке уведомив о любых изменениях организации-заказчика РЭ.

Документ является нормативным для РЭ и сертифицируемых в РЭ организаций.

Контрольный экземпляр настоящего Руководства управляется согласно требованиям, установленным в Руководстве «Порядок управления документированной информацией» (НД №002.18).

2. Нормативные ссылки

2.1. Ссылки

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

– ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 – «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;

– НД №001.18 – Руководство по качеству;

– НД №002.18 – Руководство «Порядок управления документированной информацией»;

– НД №013.18 – Руководство «Управление апелляциями и жалобами»;

– Глоссарий.

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

2.2. Термины, определения, сокращения

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

В настоящем Руководстве сокращения приведены по тексту в скобках.

3. Общие положения

РЭ – российская компания, которая является аккредитованным органом по сертификации СМ организаций. РЭ несет полную ответственность за принятие решений по всем вопросам, связанным с выдачей, подтверждением, продлением, расширением или сужением области, приостановкой или аннулированием сертификации.

РЭ берет на себя обязательство по предоставлению Организации услуг по сертификации СМ.

Примечание:

– услуги по сертификации – означают оценку системы менеджмента в соответствии с Процедурами Сертификации РЭ, предусмотренные Программами сертификации;

– процедуры сертификации – означают процедуры, разработанные РЭ на основании требований международных и национальных стандартов и правил аккредитации, и используемые при оценке системы менеджмента для целей Сертификации.

РЭ в своей деятельности по сертификации СМ строго придерживается принципа беспристрастности. Сертификация не может быть предоставлена, если существующие у РЭ отношения с сертифицируемой организацией создают недопустимую угрозу беспристрастности и не могут быть устранены.

РЭ оказывает услуги по сертификации СМ в том числе по проведению сертификационных, надзорных и ресертификационных аудитов на договорной ос-

нове и в соответствии с действующими международными и национальными стандартами и правилами аккредитации.

РЭ может предоставлять услуги по сертификации СМ в любой стране мира, ограничения по выполнению работ могут быть вызваны только политической и экономической нестабильностью этой страны. При этом следует учитывать, что органы по аккредитации могут ограничивать распространение области аккредитации по региональному и государственному признаку.

РЭ не предоставляет услуги по сертификации СМ другим органам по сертификации.

РЭ рассматривает всю представляемую организацией информацию и отчеты по сертификации, как конфиденциальную, и их содержание или копии не передаются сторонним организациям, кроме как по требованию действующего законодательства, по приговору суда, при судебных разбирательствах, по запросу органов Государственного управления или с письменного согласия организации.

Право собственности на отчет по аудиту остается у РЭ.

Любые данные, публикуемые в Реестре сертифицированных организаций (Альбом бланков/ Журналы/ РЭ.012), сертифицированных РЭ, включая даты периодических инспекционных проверок, приостановка и аннулирование сертификатов, считаются информацией, доступной для всех заинтересованных сторон. Реестр сертифицированных организаций является исключительной собственностью РЭ.

РЭ предоставляет информацию и отчеты по сертификации СМ организаций при проведении проверок РЭ со стороны органов по аккредитации. РЭ несет ответственность за информирование организаций обо всех таких случаях.

РЭ несет ответственность за своевременное уведомление сертифицированных в РЭ организаций о любых изменениях в своих сертификационных требованиях, в том числе об изменениях в настоящих Условиях сертификации, по-

средством, размещения соответствующей информации на официальном интернет-сайте РЭ или рассылке.

4. Сертификация СМ

Организация соглашается взаимодействовать с РЭ в рамках применимых Процедур сертификации, предусмотренных Программами сертификации, и предоставлять аудиторам РЭ доступ к:

- описанию СМ, включая руководства, процедуры и инструкции;
- площадкам организации, деятельность которых осуществляется в рамках проверяемой СМ, включая процессы производства и обслуживания;
- оборудованию, средствам и информации о компетентности персонала, которые должны быть рассмотрены при сертификации;
- документированной информации, в количестве и объеме, позволяющей оценить полноту и соответствие требованиям применимого стандарта;
- персоналу;
- записям по жалобам и претензиям со стороны потребителей и других заинтересованных сторон и предпринятым корректирующим действиям.

Организация должна обеспечить возможность присутствия наблюдателей при проведении аудитов СМ (например, аудиторов органа по аккредитации или аудиторов-стажеров).

Проверки под наблюдением аудиторов органа по аккредитации могут быть проведены по требованию органа по аккредитации в любой из сертифицированных по аккредитованной программе организаций. Выбор может осуществляться случайным образом на основании информации в Реестре сертифицированных организаций. В каждом конкретном случае РЭ информирует организации о необходимости обеспечить проведение такого аудита.

Организация должна представить в РЭ необходимую информацию, позволяющую оценить заявляемую область сертификации, общую информацию об Организации, включая любые, имеющие отношения к делу юридические обяза-

тельства, процессы, переданные аутсорсинг, информацию о задействованных консультантах при внедрении системы менеджмента и иные сведения, которые могут быть существенными в том числе для обеспечения беспристрастности и объективности сертификации.

Организация несет ответственность за достоверность информации, предоставленной на всех этапах сертификации.

Организация должна:

– соблюдать требования РЭ при ссылках на свой сертифицированный статус в средствах информации, таких как: интернет, брошюры и реклама или прочие документы;

– не делать и не позволять употребление каких-либо вводящих в заблуждение утверждений относительно своей сертификации;

– не вводить в заблуждение относительно сертификации СМ при использовании Сертификата соответствия, знака соответствия и отчета по аудиту или их любой части;

– после приостановки или аннулирования Сертификата соответствия, прекратить использовать его в каких бы то ни было рекламных материалах, имеющих ссылку на сертификацию;

– откорректировать все рекламные материалы при сужении области сертификации;

– не допускать использования информации о сертификации своей системы менеджмента таким образом, чтобы могло создаться впечатление, что РЭ сертифицировал ее продукцию / услуги или процесс;

– заявлять, что ее СМ сертифицирована только применительно к тем видам деятельности, на которые был выдан Сертификат соответствия;

– не использовать факт сертификации таким способом, который бы мог дискредитировать РЭ.

РЭ контролирует и при необходимости, принимает меры в случае неправильной ссылки на статус сертификации или при неправильном использовании Сертификатов соответствия, знаков и отчетов об аудите. К таким мерам могут относиться требование о проведении коррекции или корректирующего действия, приостановка или аннулирование Сертификата соответствия, опубликование информации о данном нарушении и, если необходимо, обращение в суд.

Организация должна незамедлительно информировать РЭ о значительных изменениях в организации и СМ обо всех вопросах, которые могут повлиять на способность СМ продолжать обеспечивать соответствие требованиям стандарта, использованного при сертификации, таких как:

- юридический, коммерческий, организационный статус или форма собственности;
- организация и руководство (например, изменения ключевых лиц, принимающих решения или технического персонала);
- контактный адрес и местоположение производственных площадок;
- область деятельности в рамках сертифицированной СМ;
- значительные изменения в СМ и процессах, в том числе изменение численности персонала.

В программу аудита РЭ входят:

- первоначальная сертификация, состоящая из двух этапов;
- инспекционный аудит в течение первого года;
- инспекционный аудит в течение второго года;
- ресертификационный аудит в течение третьего года до момента окончания срока действия сертификата.

В состав работ по подтверждению Сертификата соответствия входят аудиты на местах, призванные оценить степень соблюдения организацией установленных требований стандарта, на соответствие которому была проведена сертификация.

Прочие действия в рамках инспекционного аудита могут включать:

- запросы, направляемые РЭ в организацию по различным аспектам сертификации;
- анализ любых заявлений организации, касающихся ее деятельности (в рекламных материалах, на сайте и т.п.);
- запросы в адрес организации о предоставлении документированной информации;
- другие средства мониторинга показателей работы сертифицированной организации.

СМ организации проверяется РЭ согласно программе аудитов.

Инспекционные аудиты должны проводиться не реже одного раза в календарный год, за исключением года, когда запланирована сертификация. Первый инспекционный аудит должен быть проведен не позднее 12-ти месяцев с момента даты принятия решения по сертификации. Последующие аудиты должны быть проведены в период +/-2 месяца от даты, установленной в отчете по проверке.

Организация информирует РЭ о необходимости проведения аудита не менее чем за три месяца перед окончанием срока действия Сертификата соответствия РЭ или не менее чем за 15 дней перед установленным сроком подтверждения Сертификата соответствия РЭ.

Организация обязуется оплатить услуги РЭ по проведению каждого аудита в соответствии с условиями договора и согласованной программой аудита независимо от результатов аудита.

Стоимость услуг может быть пересмотрена, если в период оказания услуг или в момент оплаты в установленном порядке счетов произойдут следующие изменения:

- изменится объем услуг по решению организации (в том числе, если изменится численность и структура организации);

– изменится законодательство РФ (или страны, в которой РЭ оказывает услуги Организации) в части ставок налогов и сборов.

Примечание:

Организация обязуется оплатить дополнительные услуги РЭ по переоформлению сертификатов соответствия в связи с произошедшими изменениями в Организации и области сертификации.

В случае положительных результатов сертификационной проверки системы менеджмента Сертификаты соответствия выдаются Организации после полной оплаты услуг по сертификации в соответствии с условиями договора.

Если Организация не выполняет указанных условий, РЭ может приостановить действие Сертификата соответствия или изъять его в любое время сообщением в письменном виде.

5. Условия выдачи Сертификата соответствия

Сертификат соответствия может быть выдан организации при выполнении следующих обязательных условий:

- процессы и элементы СМ организации прошли проверку адекватности и соответствия, имеются все необходимые свидетельства соответствия;
- количество значительных несоответствий не превышало 3 (трех);

Примечание:

В качестве значительных рассматриваются несоответствия, которые влияют на способность СМ организации достичь необходимых результатов. Например: количество незначительных несоответствий, относящихся к одному и тому же требованию, свидетельствуют о наличие системной проблемы, или ситуацию, которая вызывает серьезные сомнения в том, что результативный процесс контроля внедрен, или что продукция или услуга соответ-

ствует всем применимым требованиям. Все остальные несоответствия могут быть рассмотрены как незначительные.

– Все значительные несоответствия, выявленные в ходе аудита, устранены и организация предоставила в РЭ объективные доказательства результативности выполненных коррекций и корректирующих действий;

– результаты оценки СМ свидетельствуют:

○ о соответствии требованиям стандарта;

○ применимым законодательным требованиям, о способности Организации гарантировать стабильность выполнения установленных и предполагаемых требований;

○ Организация полностью выполнила свои договорные обязательства перед РЭ;

○ результаты работ по сертификации проверены и утверждены руководством РЭ.

В случае невыполнения указанных условий принимается решение об отказе в сертификации.

Количество, состав и содержание наблюдений не влияют на решение о выдаче Сертификата соответствия.

Примечание:

Наблюдение - зарегистрированное объективное свидетельство аудита, указывающее на возможные области возникновения соответствия или несоответствия критериям аудита или возможности улучшения.

РЭ письменно информирует организацию о принятом по результатам сертификации решении. Наличие письменного уведомления РЭ является основанием для организации информировать все заинтересованные стороны о результатах сертификации.

Сертификат соответствия оформляется и выдается на русском и английском языках (по предварительному согласованию между заявителем и РЭ и при наличии технических возможностей Сертификат соответствия также может быть оформлен на других языках).

Сертификат соответствия действителен в течение трех лет (за исключением особых случаев) при условии его подтверждения во время инспекционных аудитов. После выдачи Сертификата соответствия, РЭ должен уведомляться обо всех изменениях, способных повлиять на выполнение требований по сертификации. Таковыми могут быть изменения в продукции или производственных процессах, которые могут потребовать расширения области сертификации, в руководстве и форме собственности организации, местонахождении и т.д.

Продление Сертификата соответствия происходит при условии выполнения организацией всех требований заключенного с РЭ договора на проведение инспекционного аудита.

Сертификаты соответствия, выданные другими органами по сертификации, принимаются РЭ к сведению, но не исключают для организации процедуры аудита со стороны РЭ.

6. Приостановка действия и/или аннулирование Сертификата соответствия и сужение области сертификации СМ

РЭ может временно приостановить действие Сертификата соответствия по следующим причинам:

- сертифицированная СМ организации постоянно или в значительной мере не выполняет сертификационные требования, включая требования результативности СМ;
- организация не обеспечила проведение инспекционных или ресертификационных аудитов с требуемой периодичностью в соответствии с Программой аудитов;

– при инспекционном аудите СМ выявлено свыше трех значительных несоответствий;

– Организация не проинформировала РЭ о значительных изменениях СМ, которые могут повлиять на ее способность удовлетворять требованиям потребителей, и не представила их в РЭ для анализа;

– стандарты, устанавливающие требования к СМ изменены, а Организация не обеспечивает или не может обеспечить соответствие новым требованиям;

– отсутствуют соответствующие платежи в РЭ;

– Организация не соблюдала правила использования Сертификата соответствия и знака соответствия;

– по просьбе организации.

После приостановления Сертификат соответствия становится временно недействительным, и организация не имеет права осуществлять дальнейшую рекламу своей сертификации.

Действие Сертификата соответствия может быть приостановлено на срок до шести месяцев. В случае если проблемы, приведшие к приостановке действия Сертификата соответствия, не удастся разрешить в течение установленного времени, Сертификат соответствия либо аннулируется, либо РЭ принимает решение о сужении области сертификации.

Возобновление действия Сертификата соответствия производится только на основании проверенных фактов устранения причин, повлекших его приостановление. Возобновление действия Сертификата соответствия, который был приостановлен по просьбе Организации, производится на основании обращения организации в течение срока приостановки Сертификата соответствия.

В случае невыполнения организацией сертификационных требований в отношении определенной части области сертификации, для того, чтобы исключить части области сертификации, не отвечающие установленным требованиям,

РЭ принимает решение о сужении области сертификации организации с пере-
оформлением Сертификата соответствия.

РЭ может аннулировать действие Сертификата соответствия в следующих
случаях:

- организация не обеспечила выполнение условий сертификации РЭ;
- подтверждения информации об объективных систематических претензиях от потребителей организации;
- Организация не соблюдала правила использования Сертификата и знака соответствия;
- по просьбе организации;
- организация не устранила причины, по которым действие Сертификата соответствия было приостановлено.

В случае аннулирования или приостановки действия Сертификата соответ-
ствия, РЭ в письменном виде информирует Организацию о принятом решении
и его причинах.

7. Изменение области сертификации СМ

Работы по изменению области сертификации СМ организации проводятся
на основании официального обращения организации в произвольной форме с
указанием обоснования данного изменения и желаемой новой области серти-
фикации.

Проверка с целью изменения области сертификации СМ организации по со-
гласованию с организацией может быть проведена как во время очередной ин-
спекционной проверки, так и в виде дополнительной проверки.

На основании положительных результатов проверки организации выдается
новый Сертификат соответствия с внесенными изменениями в область серти-
фикации.

8. Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные аудиты

РЭ может провести аудит (внеочередной аудит) РЭ в следующих случаях:

- при поступлении в РЭ информации о претензиях к организации (в процессе расследования жалоб);
- при восстановлении действия Сертификата соответствия;
- при значительных изменениях СМ или кадрового состава организации в период между запланированными аудитами.

РЭ заранее извещает организацию о необходимости проведения данного аудита с соответствующим обоснованием.

Организация обязуется оплатить услуги РЭ по проведению дополнительных аудитов согласно действующим тарифам РЭ.

9. Ресертификация СМ

Ресертификационный аудит проводится для оценки того, что организация продолжает выполнять все требования соответствующего стандарта СМ.

Ресертификационный аудит призван подтвердить, соответствие и результативность СМ исходя из заявленной области сертификации.

Ресертификационный аудит должен быть проведен в течение третьего года сертификационного цикла, до момента истечения срока действия сертификата.

Работа в рамках ресертификационного аудита может потребовать проведения 1-го этапа аудита в случаях, где организация или СМ претерпели существенные изменения.

При выявлении в ходе ресертификационного аудита значительных несоответствий организация должна обеспечить выполнение необходимых мер коррекции и корректирующих действий до момента истечения срока действия предыдущего Сертификата соответствия.

При принятии решения о выдаче нового Сертификата соответствия учитывают результаты ресертификационного аудита, а также результаты анализа функционирования СМ на протяжении всего периода действия Сертификата

соответствия и результаты анализа жалоб, полученных от потребителей сертифицируемой Организации.

В том случае, когда деятельность по ресертификации была успешно завершена до даты окончания предыдущего Сертификата соответствия, дата окончания нового Сертификата соответствия определяется с учетом срока действия предыдущего Сертификата соответствия, то есть Сертификат соответствия может быть выдан со сроком действия более, чем три года.

В том случае, когда ресертификационный аудит не проведен или невозможно убедиться в результативности мер коррекции и корректирующих мероприятий по всем выявленным значительным несоответствиям до даты окончания предыдущего Сертификата соответствия, положительное решение по ресертификации не может быть рекомендовано и принято.

В случае истечения сроков ресертификации, РЭ может в течение шести месяцев применить процедуру ресертификации при условии, что все требуемые на этапе ресертификации действия будут выполнены в этот срок, в противном случае должна быть проведена первоначальная сертификация. В этом случае датой нового сертификата является дата принятия решения по ресертификации, а срок действия определяется на основании срока действия предыдущего сертификата, то есть срок действия сертификата будет менее трех лет.

10. Безопасность и сопровождающие

Организация принимает на себя ответственность за безопасность сотрудников РЭ, которые вовлечены в процесс оказания услуг по сертификации и выполняют работы на площадке организации. В случае необходимости, организация должна провести инструктаж по технике безопасности сотрудникам РЭ и обеспечить их необходимыми средствами индивидуальной защиты.

Организация должна обеспечить наличие сопровождающих лиц для каждого из аудиторов при проведении аудита, если нет другой договоренности с ру-

ководителем группы. Сопровождающие назначаются для содействия группе аудиторов, и они не должны препятствовать процессу аудита.

Примечание:

Ответственность сопровождающего может включать:

- установление связи и время проведения интервью;*
- организация посещения определенных площадок организации;*
- обеспечение того, что правила безопасности на площадке и процедуры по безопасности известны и соблюдаются членами группы проверки;*
- надзор за аудитом со стороны клиента;*
- предоставление разъяснения или информации по запросу аудитора.*

11. Претензии, жалобы и апелляции

Организация-клиент или другая заинтересованная сторона вправе подать претензию/жалобу на действия РЭ посредством ее направления в письменном виде в офис РЭ на имя Генерального директора РЭ.

РЭ несет ответственность за подтверждение получения претензии/жалобы, доведение в письменном виде Организации-заявителю претензии/жалобы результатов анализа и информации о предпринятых действиях по жалобе.

Если Организация не удовлетворена результатами рассмотрения апелляции согласно процедурам РЭ, то она вправе подать апелляцию на действия РЭ в вышестоящие инстанции, такие как Аккредитующий орган и/или Арбитражный суд. Процесс управления претензиями, спорами, жалобами и апелляциями описан в Руководстве «Управление апелляциями, жалобами и претензиями» (НД №013.18). Данная процедура является открытой и доступна для заинтересованных сторон.