

Условия сертификации систем менеджмента в ОС ЮРС-РУСЬ

Заявитель вправе:

- выбирать стандарт и схему сертификации для подтверждения соответствия системы менеджмента;
- обращаться для осуществления подтверждения соответствия системы менеджмента в любой орган по сертификации;
- обращаться в орган по аккредитации с жалобами на решения органа по сертификации.

1.1 Организация соглашается взаимодействовать с ОС ЮРС-РУСЬ в рамках применимых процедур Сертификации и предоставлять аудиторам ОС ЮРС-РУСЬ доступ к:

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

1.2 Организация должна обеспечить возможность присутствия наблюдателей при проведении проверок систем менеджмента (например, аудиторов органа по аккредитации или аудиторов - стажеров).

1.3 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 ОС ЮРС-РУСЬ систем менеджмента. В каждом конкретном случае ОС ЮРС-РУСЬ информирует организации о необходимости обеспечить проведение такого аудита.

1.4 Организация должна представить в ОС ЮРС-РУСЬ необходимую информацию, позволяющую оценить заявляемую область сертификации, общую информацию об Организации, включая любые, имеющие отношения к делу юридические обязательства, процессы, переданные на 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.

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

1.6 Организация должна:

- соблюдать требования ОС ЮРС-РУСЬ 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 использовать и не разрешать использование Сертификата ОС ЮРС-РУСЬ, знака соответствия и отчета по аудиту или любой их части никоим вводящим в заблуждение образом;
- после приостановки или аннулирования Сертификата ОС ЮРС-РУСЬ, 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 ОС ЮРС-РУСЬ сертифицировал ее продукцию/ услуги или процесс;
- заявлять, что ее система менеджмента сертифицирована только применительно к тем видам деятельности, на которые был выдан Сертификат соответствия;
- не использовать факт сертификации таким способом, который бы мог дискредитировать ОС ЮРС-РУСЬ.

1.7 ОС ЮРС-РУСЬ контролирует и, при необходимости, принимает меры в случае неправильной ссылки на статус сертификации или при неправильном использовании Сертификатов ОС ЮРС-РУСЬ, 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.

1.8 Организация должна незамедлительно информировать ОС ЮРС-РУСЬ о значительных изменениях в организации и системе менеджмента обо всех вопросах, которые могут повлиять на способность системы менеджмента продолжать обеспечивать соответствие требованиям стандарта, использованного при сертификации, таких как:

- юридический, коммерческий, организационный статус или форма собственности;
- организация и менеджмент (например, изменения ключевых лиц, принимающих решения или технического персонала);
- адреса, контактная информация и интернет-сайт;
- область деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;
- значительные изменения в системе менеджмента и процессах.

1.9 В программу аудита ОС ЮРС-РУСЬ входят: сертификация, состоящая из двух этапов, инспекционные проверки в течение первого и второго года и ре-сертификационный аудит в течение третьего года до момента окончания срока действия сертификата.

1.10 В состав работ по подтверждению Сертификата соответствия ОС ЮРС-РУСЬ входят аудиты на местах, призванные оценить степень соблюдения Организацией установленных требований стандарта, на соответствие которому была проведена сертификация.

- 1.11 Прочие действия в рамках надзора могут включать:
- запросы, направляемые ОС ЮРС-РУСЬ в организацию по различным аспектам сертификации;
 - рассмотрение информации о деятельности организации;
 - запросы в адрес организации о предоставлении документов и записей;
 - другие средства мониторинга показателей работы сертифицированной организации.

1.12 Система менеджмента организации должна проверяться ОС ЮРС-РУСЬ согласно календарному плану периодических проверок в течение установленного срока действия Сертификата соответствия (программе аудитов). Инспекционные проверки должны проводиться не реже одного раза в календарный год, за исключением года, когда запланирована ре-сертификация. Первая инспекционная проверка должна быть проведена не позднее 12-ти месяцев с момента даты принятия решения по сертификации. Последующие проверки должны быть проведены в период +/-2 месяца от даты, установленной в отчете по проверке.

1.13 Организация информирует ОС ЮРС-РУСЬ о необходимости проверки не менее чем за три месяца перед окончанием срока действия Сертификата соответствия или не менее чем за 15 рабочих дней перед установленным сроком подтверждения Сертификата соответствия.

1.14 Организация обязуется оплатить услуги ОС ЮРС-РУСЬ по проведению каждой проверки в соответствии с условиями договора и согласованной программой аудита (см. п. 2.9).

1.15 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;
- изменится законодательство РФ в части ставок налогов и сборов.

Примечание: Организация обязуется оплатить дополнительные услуги ОС ЮРС-РУСЬ по переоформлению сертификатов соответствия в связи с произошедшими изменениями в Организации и области сертификации.

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

1.17 Если организация не выполняет указанных условий, ОС ЮРС-РУСЬ может приостановить действие Сертификата соответствия или изъять его в любое время сообщением в письменном виде.

2 Условия выдачи Сертификата соответствия

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

- процессы и элементы системы менеджмента Организации прошли проверку адекватности и соответствия, имеются все необходимые свидетельства соответствия;
- все значительные несоответствия, выявленные в ходе проверки, устранены и организация предоставила в ОС ЮРС-РУСЬ объективные доказательства результативности выполненных коррекций и корректирующих действий;
- ОС ЮРС-РУСЬ рассмотрел и принял запланированные клиентом меры коррекции и корректирующие действий для незначительных несоответствий.

– результаты оценки системы менеджмента 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 ОС ЮРС-РУСЬ;

– результаты работ по сертификации проверены и утверждены руководством ОС ЮРС-РУСЬ.

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

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

Примечание. Наблюдение - зарегистрированное объективное свидетельство аудита, указывающее:

- *на возможные области возникновения несоответствия, но при этом отсутствуют достаточно убедительные доказательства или последние требуют дополнительного изучения;*

- *на возможные области улучшения системы менеджмента.*

2.4 ОС ЮРС-РУСЬ письменно информирует организацию о принятом по результатам сертификации решении. Наличие письменного уведомления ОС ЮРС-РУСЬ является основанием для организации информировать все заинтересованные стороны о результатах сертификации.

2.5 Сертификат соответствия оформляется и выдается на русском языке (по предварительному согласованию между заявителем и ОС ЮРС-РУСЬ и при наличии технических возможностей Сертификат соответствия также может быть оформлен на других языках).

2.6 Сертификат соответствия действителен в течение трех лет (за исключением особых случаев) при условии его подтверждения во время инспекционных проверок. После выдачи сертификата ОС ЮРС-РУСЬ 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.

2.7 Продление сертификата соответствия происходит при условии выполнения организацией всех требований заключенного с ОС ЮРС-РУСЬ договора на проведение инспекционной проверки.

2.8 Сертификаты соответствия, выданные другими органами по сертификации, принимаются ОС ЮРС-РУСЬ к сведению, но не исключают для организации процедуры проверки со стороны ОС ЮРС-РУСЬ.

3 Приостановка действия и/или аннулирование сертификата и сужение области сертификации

3.1 ОС ЮРС-РУСЬ может временно приостановить действие Сертификата соответствия по следующим причинам:

– организация не выполняет сертификационные требования, включая требования к результативности системы менеджмента;

- организация не обеспечила проведение инспекционных или ре-сертификационных проверок с требуемой периодичностью в соответствии с программой аудита (см. п. 2.9);

- организация не проинформировала ОС ЮРС-РУСЬ о значительных изменениях системы менеджмента, которые могут повлиять на ее способность удовлетворять требованиям потребителей, и не представила их в ОС ЮРС-РУСЬ для анализа;

- стандарты, устанавливающие требования к системе менеджмента изменены, а организация не обеспечивает или не может обеспечить соответствие новым требованиям;

- отсутствуют соответствующие платежи в ОС ЮРС-РУСЬ;

- организация не соблюдала правила использования Сертификата соответствия и знака соответствия;

- по просьбе Организации.

3.2 При приостановке Сертификата соответствия, сертификация системы менеджмента организации временно считается недействительной, и организация не имеет права осуществлять дальнейшую рекламу своей сертификации.

3.3 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 ОС ЮРС-РУСЬ принимает решение о сужении области сертификации.

3.4 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.

3.5 В случае невыполнения организацией сертификационных требований в отношении определенной части области сертификации, для того, чтобы исключить части области сертификации, не отвечающие установленным требованиям, ОС ЮРС-РУСЬ принимает решение о сужении области сертификации организации с переоформлением Сертификата соответствия.

3.6 ОС ЮРС-РУСЬ может аннулировать действие Сертификата соответствия в следующих случаях:

- организация не обеспечила выполнение условий сертификации ОС ЮРС-РУСЬ;

- 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.

3.7 В случае аннулирования или приостановки действия Сертификата соответствия, ОС ЮРС-РУСЬ в письменном виде информирует организацию о принятом решении и его причинах.

4 Изменение области сертификации системы менеджмента

4.1 Работы по изменению области сертификации системы менеджмента организации проводятся на основании официального обращения организации в произвольной форме с указанием обоснования данного изменения и желаемой новой области сертификации.

4.2 Проверка с целью изменения области сертификации системы менеджмента организации по согласованию с организацией может быть проведена как во время очередной инспекционной проверки, так и в виде дополнительной проверки.

4.3 На основании положительных результатов проверки организации выдается новый Сертификат соответствия с внесенными изменениями в область сертификации.

5 Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные проверки

5.1 ОС ЮРС-РУСЬ может провести аудит сертифицированной организации без заблаговременного предупреждения или без предупреждения. Данные аудиты (внеочередные проверки) могут проводиться ОС ЮРС-РУСЬ в следующих случаях:

- При поступлении в ОС ЮРС-РУСЬ информации о претензиях к организации;
- при восстановлении действия Сертификата соответствия;
- при значительных изменениях системы менеджмента или кадрового состава Организации в период между запланированными проверками.

5.2 Организация обязуется оплатить услуги ОС ЮРС-РУСЬ по проведению дополнительных проверок согласно действующим тарифам ОС ЮРС-РУСЬ.

6 Ре-сертификация системы менеджмента

6.1 Ре-сертификационный аудит проводится для оценки того, что организация продолжает выполнять все требования соответствующего стандарта системы менеджмента. Ре-сертификационный аудит призван подтвердить, соответствие и результативность системы менеджмента исходя из заявленной области сертификации.

6.2 Ре-сертификационный аудит должен быть проведен в течение третьего года сертификационного цикла, до момента истечения срока действия сертификата.

6.3 Работа в рамках ре-сертификационного аудита может потребовать проведения 1-го этапа аудита в случаях, когда система менеджмента, организация или система менеджмента претерпели существенные изменения.

6.4 При выявлении в ходе ре-сертификационного аудита значительных несоответствий организация должна обеспечить выполнение необходимых мер коррекции и корректирующих действий до момента истечения срока действия предыдущего сертификата.

6.5 При принятии решения о выдаче нового сертификата соответствия ОС ЮРС-РУСЬ учитывает результаты ре-сертификационной проверки, а также результаты анализа функционирования системы на протяжении всего периода действия сертификата и результаты анализа жалоб, полученных от потребителей сертифицируемой организации.

6.6 В том случае, когда деятельность по ре-сертификации была успешно завершена до даты окончания предыдущего сертификата, дата окончания нового сертификата определяется с учетом срока действия предыдущего сертификата, т.е. сертификат может быть выдан со сроком действия более, чем три года.

6.7 В том случае, когда ре-сертификационный аудит не проведен или невозможно убедиться в результативности мер коррекции и корректирующих мероприятий по всем выявленным значительным несоответствиям до даты окончания предыдущего сертификата, положительное решение по ре-сертификации не может быть рекомендовано и принято.

6.8 В случае истечения сроков ре-сертификации, ОС ЮРС-РУСЬ может в течение шести месяцев применить процедуру ре-сертификации при условии, что все требуемые на этапе ре-сертификации 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 ре-сертификации, а срок действия определяется на основании срока действия предыдущего сертификата, т.е. срок действия сертификата будет менее трех лет.

7 Безопасность и сопровождающие

7.1 Организация принимает на себя ответственность за безопасность сотрудников ОС ЮРС-РУСЬ, 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 ОС ЮРС-РУСЬ и обеспечить их необходимыми средствами индивидуальной защиты.

7.2 В случае нарушения данных требований аудит может быть приостановлен до момента обеспечения необходимых безопасных условий или отменен в случае невозможности их обеспечения.

7.3 Организация должна обеспечить наличие сопровождающих лиц для каждого из аудиторов при проведении аудита, если нет другой договоренности с руководителем 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.*

8 Претензии, жалобы и апелляции

8.1 Организация или другая заинтересованная сторона вправе подать претензию/жалобу на действия ОС ЮРС-РУСЬ посредством ее направления в письменном виде в ОС ЮРС-РУСЬ на имя руководителя ОС ЮРС-РУСЬ.

8.2 ОС ЮРС-РУСЬ несет ответственность за подтверждение получения претензии/жалобы, доведение в письменном виде организации результатов анализа и информации о предпринятых действиях по жалобе. В случае неудовлетворенности решением ОС ЮРС-РУСЬ Организация вправе обратиться с апелляцией на решение ОС ЮРС-РУСЬ в Комитет по сертификации ОС ЮРС-РУСЬ.

8.3 Если Организация не удовлетворена результатами рассмотрения апелляции согласно процедурам ОС ЮРС-РУСЬ, то она вправе подать апелляцию на действия ОС ЮРС-РУСЬ в вышестоящие инстанции, такие как Аккредитуемый орган (федеральная служба по аккредитации) и/или Арбитражный суд. Процесс управления претензиями, спорами, жалобами и апелляциями описан в процедуре ПР ОС 07. Данная процедура является открытой и доступна для заинтересованных сторон.