



---

**Порядок и правила  
предоставления услуг по сертификации  
системы менеджмента качества организации  
на соответствие требованиям международного  
стандарта ISO 9001**

© Копирование документа, полное или частичное, без письменного разрешения ACEPT Бюро не разрешено

Настоящий документ кратко излагает правила и процедуры, по которым проводится сертификация систем менеджмента качества организаций органом по сертификации систем менеджмента качества АСЕПТ Бюро, аккредитованным и действующим в соответствии с требованиями текущей версии Международного Стандарта ISO/IEC 17021-1.

"Порядок и правила предоставления услуг по сертификации системы менеджмента качества организаций на соответствие требованиям международного стандарт ISO 9001" (далее по тексту « Правила») установлены и поддерживаются в рамках внутренней системы менеджмента органа по сертификации АСЕПТ Бюро (далее по тексту АСЕПТ Бюро).

АСЕПТ Бюро аккредитован в немецком органе по аккредитации DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle), регистрационный номер DAkkS: D-ZM-18281-01-00. Аккредитация основана на доказательстве компетентности персонала АСЕПТ Бюро необходимой для выполнения работ по аудиту и сертификации систем менеджмента качества организаций на соответствие требованиям ISO 9001. Выполнение требований к аккредитации достигнуто и непрерывно поддерживается внутренней системой менеджмента АСЕПТ Бюро, реализованной в соответствии с требованиями MC 17021:2011, с рекомендациями текущих версий документов: "IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling" , далее по тексту (IAF MD 1), "IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits", далее по тексту (IAF MD 5), IAF MD 2 Transfer of Accredited Certification of Management Systems Трансферт сертификации, а также правилами и специальными критериями DAkkS.

Аккредитацией АСЕПТ Бюро поддерживаются следующие области сертификации, указанные со соответствующим ЕА-кодом:

- производство изделий из резины и искусственного сырья (14)
- производство неметаллических минеральных продуктов (15);
- производство и обработка металла, изготовление продукции из металла (17)
- машиностроение (18)
- изготовление офисного оборудования, приборов и устройств обработки данных; электротехника, электроника, точная механика, оптика (19)
- судостроение (20)
- различные транспортные средства (автомобили, рельсовый транспорт, мотоциклы, велосипеды) (22)
- информационные технологии (33)
- предоставление услуг для предприятий (35)
- предоставление других общественных и индивидуальных услуг (39).

При возникновении потребности в сертификации для организаций других отраслей АСЕПТ Бюро может получить полномочия от аккредитующего органа DAkkS в установленном порядке.

*Примечание:* АСЕПТ Бюро неправомочно сертифицировать внутреннюю систему менеджмента другого Органа по сертификации.

Аудиты системы менеджмента качества организаций для оценки их соответствия требованиям ISO 9001 проводятся аудиторами АСЕПТ Бюро в соответствии с требованиями ISO/IEC 17021-1.

## Содержание

Часть I. Порядок выполнения работ по аудиту и сертификации системы менеджмента качества организации-заявителя.....	4
1. Основные положения .....	4
2. Последовательность выполнения работ при взаимодействии с организациями .....	5
2.1. Выдача и регистрация сертификата .....	7
2.2. Приостановка действия и/или аннулирование сертификата и сужение области сертификации. ....	7
2.3. Изменение области сертификации системы менеджмента .....	9
2.4. Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные проверки .....	9
2.5. Ресертификация системы менеджмента.....	9
2.5. Ресертификация системы менеджмента .....	9
2.6. Апелляции, претензии и жалобы.....	10
2.6.1. Оперативное решение Руководителя ОС АСЕРТ Бюро .....	10
2.6.2. Арбитражная комиссия и порядок рассмотрения жалоб, претензий и апелляций .....	11
ЧАСТЬ II Правила выдачи и использования сертификата. ....	14
1. Область и границы действия сертификата .....	14
2. Использование сертификата.....	14
2.1. Использование сертификата организацией .....	14
2.2. Поддержание сертификата органом по сертификации .....	14
3. Срок действия сертификата .....	14
ЧАСТЬ III Стоимость сертификации.....	15
1. Общий подход к расчету стоимости работ по сертификации и инспекционному контролю системы менеджмента качества. ....	15
2. Условия оплаты.....	15
ЧАСТЬ IV. Обязанности сторон .....	16
1. Обязанности органа по сертификации .....	16
1.1. Выполнение процедур сертификации.....	16
1.2. Обеспечение правомочий и ответственности в областях аккредитации АСЕРТ Бюро.....	16
1.3. Конфиденциальность .....	17
2. Обязанности организации .....	17
2.1. Содействие и гарантии в выполнении работ АСЕРТ Бюро.....	17
2.2. Дополнительные обязанности.....	17
2.3. Платежные обязательства .....	18

## Часть I. Порядок выполнения работ по аудиту и сертификации системы менеджмента качества организации-заявителя

### 1. Основные положения

Любая организация (предприятие, фирма) имеет возможность добровольно на договорных условиях провести аудит и сертификацию своей внутренней системы менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001 в аккредитованном органе по сертификации систем менеджмента качества ACEPT Бюро (далее ACEPT Бюро).

Ценность сертификации системы менеджмента организации состоит в том уровне общественной уверенности и доверия к организации, который достигается посредством беспристрастной компетентной оценки ее менеджмента третьей стороной (аккредитованным органом по сертификации).

Деятельность ACEPT Бюро, обеспечивающая уверенность и доверие к независимой оценке, базируется на следующих принципах:

- беспристрастности;
- компетентности;
- ответственности;
- открытости;
- конфиденциальности;
- реагирования на жалобы;
- риск-ориентированный подход.

Орган по сертификации открыт для всех организаций независимо от их финансового состояния, размера, членства в каком-либо союзе или группе, правовой формы организации.

Сертификат может быть выдан ACEPT Бюро только при условии, что выполнение международных норм и правил введения в действие системы менеджмента качества организации и ее непрерывное совершенствование может быть продемонстрировано и подтверждено на основе объективных доказательств. Требования стандарта ISO 9001, добровольно выбранные организацией для повышения эффективности своего менеджмента, должны выполняться организацией для установленных процессов, включая процессы аутсорсинга, и на местах, где эти процессы осуществляются применительно к определенным видам продукции и оказанию услуг для повышения удовлетворенности потребителей.

Стоимость сертификации и длительность проведения аудита зависят от сложности процессов, структуры организации и численности ее персонала, области и границ действия функционирующей системы менеджмента качества.

Аудиторы ACEPT Бюро, выполняющие аудит, подбираются по установленным критериям, гарантирующим их высокую компетентность, объективность и беспристрастность при проведении аудита. Беспристрастность аудитора в отношении организации подтверждается отсутствием у аудитора различных видов связей с сертифицируемой организацией в течение, по крайней мере, двух последних лет до проведения аудита.

Вопросы анализа угроз, которые могут возникать при конфликте интересов сторон, заинтересованных в сертификации, а так же работы по проверке и предупреждению нарушений беспристрастности в процессах системы менеджмента ACEPT Бюро находятся в компетенции специально созданной Комиссии.

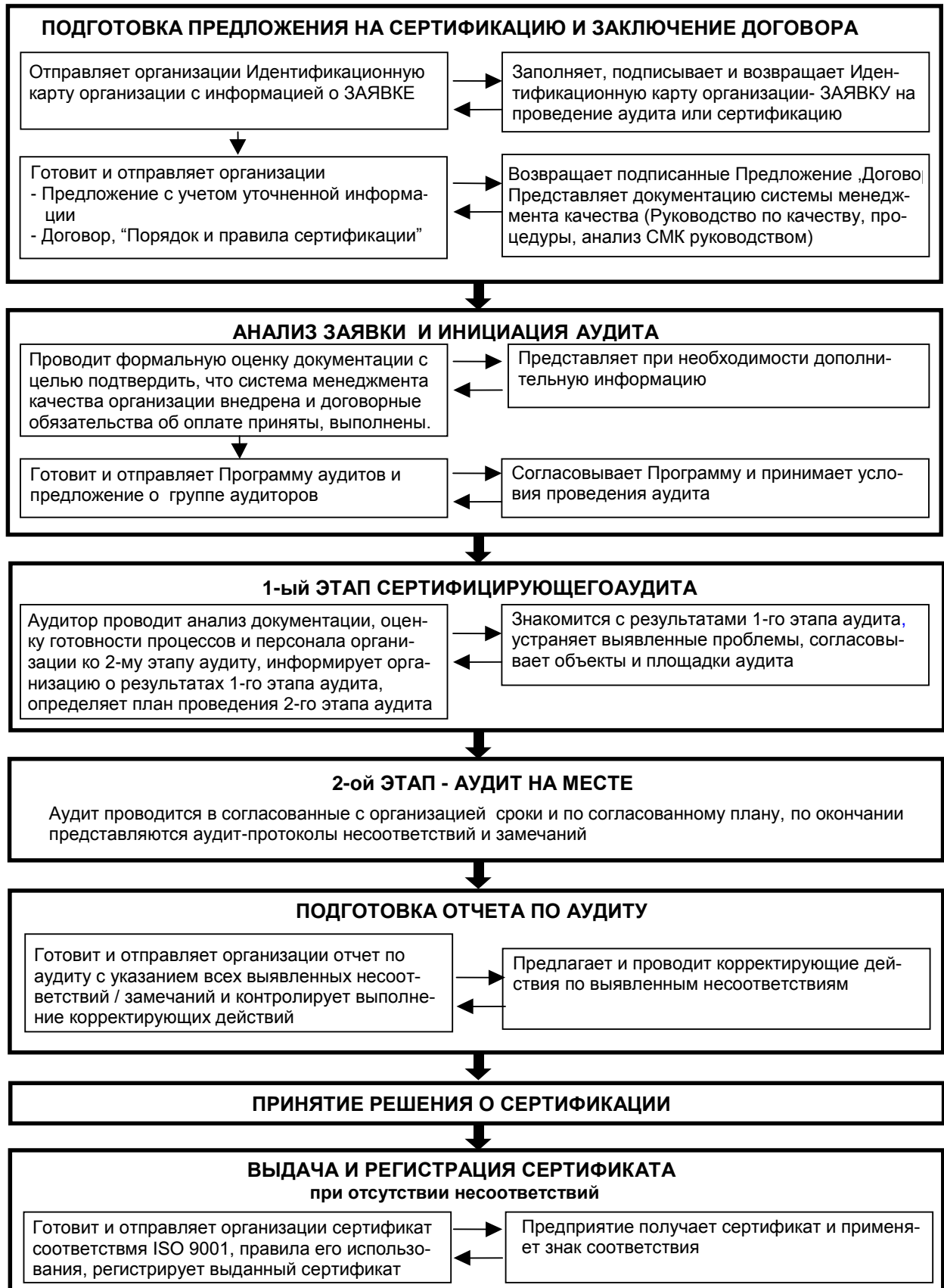
ACEPT Бюро гарантирует конфиденциальность в обращении со всей информацией, получаемой в процессе сертификации от организации.

Надлежащая работа с жалобами и апелляциями сторон, полагающихся на сертификацию, поддерживает доверие к сертификационной деятельности ACEPT Бюро.

**2. Последовательность выполнения работ при взаимодействии с организациями**

Предоставление услуг по сертификации системы менеджмента качества показано на схеме непосредственного взаимодействия ACEPT Бюро с организациями-клиентами.

**СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ АСЕРТ БЮРО С ОРГАНИЗАЦИЯМИ-КЛИЕНТАМИ**  
**АСЕРТ Бюро** **Организация-клиент**



Для подтверждения сертификатов АСЕРТ Бюро проводит инспекционные аудиты.  
Через три года предполагается проведение ресертифицирующего аудита.

## 2.1. Выдача и регистрация сертификата

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 АСЕРТ Бюро объективные доказательства результативности выполненных коррекций и корректирующих действий;

Примечание. В качестве значительных несоответствий рассматриваются несоответствия, которые влияют на способность системы менеджмента организации достичь необходимых результатов. Например: количество замечаний, относящихся к одному и тому же требованию, свидетельствуют о наличии системной проблемы, или ситуация, которая вызывает серьезные сомнения в том, что результативный процесс контроля внедрен, или что продукция или услуга соответствует всем применимым требованиям. Все остальные несоответствия могут быть рассмотрены как незначительные несоответствия.

- АСЕРТ Бюро рассмотрел и принял запланированные клиентом меры коррекции и корректирующие действия для незначительных несоответствий.
- результаты оценки системы менеджмента качества 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 АСЕРТ Бюро;
- результаты работ по сертификации проверены и утверждены руководством АСЕРТ Бюро.

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

В случае положительного решения о сертификации организации оформляется и выдается сертификат АСЕРТ Бюро, вступающий в силу с момента принятия решения органом по сертификации и действующий не более трех лет (за исключением особых случаев).

Организация имеет возможность по запросу получить от АСЕРТ Бюро, дополнительно оформленные сертификаты, возместив при этом затраты АСЕРТ Бюро на их изготовление.

Выданный сертификат регистрируется в списке сертифицированных организаций, который представляется по запросу заинтересованных сторон.

Вместе с оригиналом сертификата организация получает документ DG-F-01, «Правила применения сертификата и знака соответствия АСЕРТ Бюро», устанавливающий порядок использования знака АСЕРТ Бюро.

## 2.2. Приостановка действия и/или аннулирование сертификата и сужение области сертификации.

В органе по сертификации АСЕРТ Бюро установлены правила и условия, при которых производится приостановка или изъятие сертификата или сужение области сертификации, а так же определены последующие действия исполнимые по договорным обязательствам с клиентом. АСЕРТ Бюро имеет право **приостановить** действие сертификата в случаях, когда, например,

- Организация не выполняет сертификационные требования, включая требования к результативности системы менеджмента;
- Организация не обеспечила проведение инспекционных проверок с требуемой периодичностью в соответствии с программой аудита;



- Организация не проинформировала АСЕРТ Бюро о значительных изменениях системы менеджмента, которые могут повлиять на ее способность удовлетворять требованиям потребителей, и не представила их для анализа;
- стандарты, устанавливающие требования к системе менеджмента изменены, а Организация не обеспечивает или не может обеспечить соответствие новым требованиям;
- отсутствуют соответствующие платежи в АСЕРТ Бюро;
- Организация не соблюдала правила использования Сертификата соответствия и знака соответствия;
- по просьбе Организации.

При приостановке, сертификат СМК организации-клиента временно считается недействительным. В списке сертифицированных клиентов АСЕРТ Бюро соответственно изменяется статус его сертификата на - «приостановлен». С этого момента вступает в силу исполнение договорных обязательств клиента, гарантирующих, что в случае приостановки сертификата клиент воздерживается от дальнейшей рекламы своей сертификации. Максимальный срок приостановки сертификата 6 месяцев.

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.

Если проблемы, приведшие к приостановке сертификата, не удастся решить в течение этого срока, сертификат изымается, либо сужаются область и/или границы сертификации. При сужении области сертификации клиент обязуется внести исправления во все рекламные материалы.

Действие сертификата может быть прекращено:

- по истечении срока действия, который указан на сертификате;
- при расторжении договора со стороны организации;
- при решении об изъятии сертификата со стороны АСЕРТ Бюро.

АСЕРТ Бюро аннулирует выданный организации сертификат в следующих случаях:

- Организация из-за банкротства или по иным причинам прекратила свою деятельность и бизнес.
- Организация не обеспечила выполнение правил сертификации АСЕРТ Бюро;
- 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.

Решение об аннулировании сертификата принимает руководитель АСЕРТ Бюро.

Решение АСЕРТ Бюро о **сужении области** и/или границ сертификации организации-клиента принимается в тех случаях, когда клиент хронически не выполняет или оказался не в состоянии выполнить сертификационные требования в отношении частей (процессов, продукции и/или площадок), заявленных в области и границах сертификации.



При заключении договора определяются обязательства со стороны организации касательно изъятия сертификата, гарантирующие, что после получения уведомления об отзыве сертификата клиент прекращает использование любых рекламных материалов, в которых как – либо упоминается его сертифицированный статус. Организация-клиент обязуется информировать АСЕРТ Бюро о всех значительных изменениях системы менеджмента качества или других изменениях, которые могут повлиять на область или границы сертификации. Орган по сертификации анализирует изменения в системе менеджмента качества организации-клиента и принимает действия, адекватные проведенным изменениям.

При получении запроса от любой стороны АСЕРТ Бюро оставляет за собой право назвать истинный статус сертификации СМК своего клиента, как-то: «приостановленный», «изъятый» или «суженный».

### **2.3. Изменение области сертификации системы менеджмента**

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

### **2.4. Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные проверки**

АСЕРТ Бюро может провести аудит сертифицированной Организации без заблаговременного предупреждения или без предупреждения. Данные аудиты (внеочередные проверки) могут проводиться АСЕРТ Бюро в следующих случаях:

- при поступлении в АСЕРТ Бюро информации о претензиях к Организации;
- при восстановлении действия Сертификата соответствия;
- при значительных изменениях системы менеджмента или кадрового состава Организации в период между запланированными проверками.

Организация обязуется оплатить услуги АСЕРТ Бюро по проведению дополнительных проверок согласно действующим тарифам АСЕРТ Бюро.

### **2.5. Ресертификация системы менеджмента**

Ресертификационный аудит проводится для оценки того, что Организация продолжает выполнять все требования соответствующего стандарта системы менеджмента. Ресертификационный аудит призван подтвердить, соответствие и результативность системы менеджмента 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 система менеджмента, Организация или система менеджмента 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.

При принятии решения о выдаче нового сертификата соответствия АСЕРТ Бюро учитывает результаты ресертификационной проверки, а также результаты анализа функционирования системы на протяжении всего периода действия сертификата и ре-

зультаты анализа жалоб, полученных от потребителей сертифицируемой Организации.

В том случае, когда деятельность по ресертификации 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.

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, положительное решение по ресертификации не может быть рекомендовано и принято.

В случае истечения сроков ресертификации, соответствия АСЕРТ Бюро 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, т.е. срок действия сертификата будет менее трех лет.

## **2.6. Апелляции, претензии и жалобы**

Работа по жалобам, апелляциям и претензиям проводится арбитражной комиссией АСЕРТ Бюро.

### **2.6.1. Оперативное решение Руководителя ОС АСЕРТ Бюро**

Заявитель подает жалобу или претензию непосредственно на адрес АСЕРТ Бюро, в которой:

- излагается предмет жалобы или претензии;
- определяются потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;
- предлагается решение (в случае необходимости).

Жалоба или претензия должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной.

Заявление подается на имя руководителя ОС АСЕРТ Бюро. Офис-менеджер осуществляет регистрацию заявления и передачу заявления на рассмотрение Руководителю ОС АСЕРТ Бюро в течение 1ого дня с момента его поступления.

АСЕРТ Бюро имеет право отклонить жалобу или претензию, которая не отвечает вышеуказанным требованиям по существу или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность АСЕРТ Бюро. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу или претензии подготавливается Уполномоченным по качеству по указанию Руководителя ОС и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

Решение об отказе принять жалобу, претензию как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано в Комиссии по обеспечению беспристрастности путем направления апелляции.

На рассмотрение заявления с жалобой или претензией АСЕРТ Бюро отводится 30 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего вышеизложенным требованиям.

Уполномоченный по качеству регистрирует заявление и подготавливает первоначальный ответ заявителю, а пакет документов передает назначенному сотруднику. Первоначальный ответ в организацию должен включать в себя:

- информацию о получении заявления
- информацию о регистрации и номер регистрации жалобы/претензии.
- Информацию о сроках рассмотрения жалобы/претензии.

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 3 дней с момента поступления заявления.

При получении жалобы, претензии Руководитель ОС на основании положения об Арбитражной комиссии, описанном в "Положении о комиссиях", может с заявителем жалобы, претензии рассмотреть ее и, приняв оперативное решение, прийти к взаимному согласию. С этой целью Руководитель ОС встречаются и обсуждают причины жалобы, претензии с руководителем организации-заявителя.

Если жалоба касается сертифицированного клиента, то Руководитель ОС незамедлительно направляет ее в адрес клиента и делает запрос с требованием прояснить ситуацию.

### **2.6.2. Арбитражная комиссия и порядок рассмотрения жалоб, претензий и апелляций**

Жалобы, претензии, по которым не удалось достигнуть согласия по п. 2.6.1. рассматриваются в следующем установленном порядке.

В случае, если заявление обосновано, руководитель ОС АСЕРТ Бюро определяет градации (жалоба или претензия), назначает Арбитражную комиссию по расследованию и принятию решения по жалобе/претензии. Состав членов комиссии определен в "Положении о комиссиях". Назначение членов комиссии должно производиться с учетом специфики поданной жалобы/претензии, квалификации, полномочий и ответственности. Данные члены не должны иметь отношения к предмету данной жалобы/претензии. В том случае, если жалоба или претензия не имеет прямого отношения к действиям руководителя ОС АСЕРТ Бюро, то как правило, окончательное решение в отношении жалобы или претензии принимает руководитель ОС АСЕРТ Бюро.

На совместном заседании с подателем жалобы/претензии комиссия рекомендует рассмотреть спорные вопросы путем устного обсуждения между сторонами. В процессе обсуждения стороны высказывают свои точки зрения на предмет жалобы и дают свои предложения для преодоления разногласий. Арбитражная комиссия дает свое аргументированное решение относительно высказанных мнений и предложений сторон.

Если в ходе рассмотрения заявитель и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, Уполномоченным по качеству готовится проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является сертифицированный клиент АСЕРТ Бюро, в ближайшую к моменту подачи жалобы проверку СМК вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы АСЕРТ Бюро и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, АСЕРТ Бюро оставляет за собой право, в случае необходимости, провести дополнительную проверку СМК ответчика, приостановить или аннулировать сертификат соответствия.

В случае рассмотрения претензии сотрудник АСЕРТ Бюро, назначенный ответственным за рассмотрение претензии, проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления претензии и готовит решения, направленные на удовлетворение претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК АСЕРТ Бюро.

Решение и ответ заявителю по жалобе или претензии утверждаются лицом, назначенным для принятия решения. В тех случаях, когда жалоба или претензия касается действий непосредственно руководителя ОС АСЕРТ Бюро, решение в отношении этой жалобы или претензии принимается членом КОБ, являющимся членом Арбитражной комиссии.

После согласования и утверждения ответа заявителю, прочие мероприятия регистрируются Уполномоченным по качеству с указанием сроков выполнения и ответственных и ставятся на контроль.

Ответ заявителю с указанием планируемых мер должен быть направлен не позднее 4 недель с момента поступления жалобы/претензии, отвечающей требованиям. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан сотрудником, назначенным для принятия решения в отношении жалобы или претензии. Ответ должен содержать:

- Информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях,
- Информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции,
- Запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (факса, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий претензия или жалоба закрывается. Решение о закрытии принимается сотрудником, назначенный ранее.

Информация о выполнении корректирующих/предупреждающих действиях направляется заявителю не позднее 6-ти месяцев с момента регистрации заявления. В исключительных случаях этот срок может быть увеличен до 1 года. Данная информация направляется в письменном виде в адрес заявителя.

Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих/предупреждающих действий, также может, в случае несогласия с их результатами, обратиться с апелляцией в КОБ АСЕПТ Бюро.

Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам и претензиям, проверяется в рамках внутренних аудитов СМК.

В случае, если в течение 2 недель с момента отправки письма касательно планируемых и предпринятых действий от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба/претензия дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

Решения по жалобам и претензиям доводятся руководителем ОС АСЕПТ Бюро до членов Комиссии по беспристрастности в ходе очередного планового заседания, на котором члены КОБ рассматривают, в том числе, вопросы, связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы/претензии.

В случае, если КОБ примет решение о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, такие решения КОБ должны быть приняты, о чем своевременно должен быть информирован заявитель и, в случае необходимости, прочие заинтересованные стороны.

Информация о претензиях, жалобах, апелляциях рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества руководством АСЕПТ Бюро и включается в отчеты об анализе системы менеджмента качества, представляемые в КОБ.

Заявитель направляет апелляцию в КОБ в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решением руководителя ОС АСЕПТ Бюро (в рамках заседаний арбитражной комиссии) по жалобе или претензии.

Апелляция должна быть рассмотрена в течение 2 недель с момента поступления и регистрации заявления. Апелляция может быть рассмотрена с учетом сроков, как на плановом, так и на внеочередном заседании КОБ.

Апелляция подается Стороной, право которой, по ее мнению нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

Заявление в КОБ должно:

- определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;
- содержать изложение предмета спора;
- описывать имевшие, на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;
- описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора и причину обращения в КОБ;
- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления КОБ и обязательства исполнить такое заявление или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции.
- предлагать решение для обсуждения в КОБ;
- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана жалоба и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

Заявление должно поступать по почте, факсу или электронной почте на почтовый адрес, факс, электронную почту АСЕРТ Бюро.

После регистрации апелляции Уполномоченный по качеству должен:

- направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика.
- В случае, если Уполномоченный по качеству посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даже объяснений или предоставлении документов), КОБ должен направить этому лицу копию заявления и приложенные к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Уполномоченный по качеству направляет членам КОБ пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания.

Решения, принимаемые КОБ, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа.

Информация по решению должна быть направлена заявителю апелляции, в случае если он отсутствовал на заседании в течение 2 дней.

Решения КОБ по рассмотрению апелляций заносится в протокол о заседании, который подписывается всеми его членами.

Если стороны не принимают решение КОБ в отношении апелляции, то они после официального полученного решения ОС могут обращаться с кассацией в аккредитующий орган DAKKS. Орган по сертификации обязан информировать аккредитующий орган обо всех подобных случаях. Об окончании процесса рассмотрения кассации заявителю его ОС направляет уведомление.



## ЧАСТЬ II Правила выдачи и использования сертификата.

С выдачей сертификата АСЕРТ Бюро возлагает на себя помимо функции наблюдения за стабильностью и непрерывным улучшением действующей системы менеджмента качества, функции контроля за использованием сертификата и знака соответствия АСЕРТ Бюро.

Выполнение этих функций достигается при открытости и партнерском взаимодействии с организацией – держателем сертификата.

### 1. Область и границы действия сертификата

Выданным сертификатом АСЕРТ Бюро удостоверяет соответствие системы менеджмента качества организации требованиям стандарта ISO 9001. Этот сертификат действителен только для области сертификации (видов процессов и выпускаемой организацией продукции/услуг) и границ сертификации (мест расположения организации), где было подтверждено действие системы менеджмента.

Действие сертификата и права на его использование организация приобретает только с вручением сертификата. Необходимо помнить, что выдаваемый сертификат подтверждает соответствие системы менеджмента качества, реализованной организацией, требованиям стандарта ISO 9001, а не качество ее продукции / услуг.

### 2. Использование сертификата

#### 2.1. Использование сертификата организацией

Организация может использовать сертификат для маркетинга и общих представительских целей. Например, в предложениях на поставку, рекламе, в договорных соглашениях аккредитованный сертификат внутренней системы менеджмента организации может быть убедительным основанием для сокращения или отмены входного контроля поставляемой продукции, доказательством стабильности ее качества. При этом обязательно следует отмечать область и границы действия сертифицированной СМК.

Организация обязана использовать знак соответствия АСЕРТ Бюро в соответствии с Правилами применения сертификата и знака соответствия, которые передаются организации-клиенту вместе с сертификатом. Правильность использования сертификата проверяется при инспекционных аудитах.

#### 2.2. Поддержание сертификата органом по сертификации

АСЕРТ Бюро после выдачи сертификата вносит организацию в постоянно актуализируемый и общедоступный список сертифицированных организаций, который предоставляется по запросу, а также доступен на сайте [www.acert.ru](http://www.acert.ru).

Все остальные сведения о сертифицированной организации поддерживаются в АСЕРТ Бюро исключительно для внутреннего использования с соблюдением установленных требований конфиденциальности.

### 3. Срок действия сертификата

Сертификат действителен в течение трех лет.

Если организация до истечения срока действия сертификата вновь подтвердила в ходе ресертифицирующего аудита соответствие своей системы менеджмента качества требованиям стандарта ISO 9001, то ей выдается новый сертификат, со сроком действия на следующие три года.

## ЧАСТЬ III Стоимость сертификации.

### 1. Общий подход к расчету стоимости работ по сертификации и инспекционному контролю системы менеджмента качества.

Стоимость предоставляемых услуг ACEPT Бюро для организации рассчитывается на основании единого подхода, установленного и применяемого для Органов по сертификации СМК, аккредитованных в системе Международного форума IAF/MLA.

Основная составляющая цены услуги формируется как произведение тарифной ставки одного аудит-дня Органа по сертификации и числа аудит-дней.

### 2. Условия оплаты

Организация оплачивает выполненные ACEPT Бюро работы, стоимость которых рассчитывается для конкретной организации в Предложении услуг по сертификации системы менеджмента качества.

Организация оплачивает выполненные работы по сертифицирующему и ресертифицирующему аудитам перечислением аванса в размере 50 % стоимости текущего этапа.

Оставшуюся сумму стоимости организация оплачивает после выставления ей счета. Завершение работ каждого этапа подтверждается подписанием двустороннего акта приемки – сдачи выполненных работ.

Оплата работ по инспекционным аудитам производится перечислением аванса в размере 100 % (предоплата) стоимости соответствующих этапов Договора после выставления ей счетов до установленных сроков аудитов.

Условия оплаты уточняются на этапе подготовки и заключения Договора.

Орган по сертификации вправе не передавать сертификат организации до полной оплаты выставленного счета.



## ЧАСТЬ IV. Обязанности сторон

### 1. Обязанности органа по сертификации

#### 1.1. Выполнение процедур сертификации

АСЕПТ Бюро проводит сертификацию систем менеджмента качества организаций в строгом соответствии с:

- требованиями ISO/IEC 17021-1,
- рекомендациями документов IAF,
- правилами аккредитующего органа и критериями DAKKS,
- процедурами внутренней системы менеджмента качества АСЕПТ Бюро.

АСЕПТ Бюро выдает **аккредитованный** сертификат, удостоверяющий, что разработанная и введенная в действие система менеджмента качества организации в местах ее расположения соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001 при осуществлении указанных в сертификате процессов для выпуска продукции и оказании услуг. На сертификате используются знак соответствия АСЕПТ Бюро и знак аккредитующего органа DAKKS с указанием регистрационного номера действующей аккредитации АСЕПТ Бюро. В нижнем поле сертификата приведен перечень аккредитующих органов стран – членов IAF – международного форума по аккредитации и MLA – Многостороннего соглашения о взаимном признании сертификации систем менеджмента качества.

В АСЕПТ Бюро достигнута определенная гибкость и готовность к возникающим изменениям в работе ОС. Вместе с тем, необходимость внесения изменений в требования и процедуры процессов сертификации, оценивается взвешенно, с учетом мнений всех заинтересованных сторон. Только после утверждения изменений требований, правил и/или процедур сертификации, АСЕПТ Бюро доводит до сведения всех сертифицированных им организаций-клиентов необходимость проведения установленных изменений.

Информация и сведения об изменениях в правилах и порядке предоставления услуг по сертификации систем менеджмента качества организаций, выполняемых АСЕПТ Бюро, предоставляются в аккредитующий орган DAKKS.

АСЕПТ Бюро отслеживает проведение необходимых изменений в сертифицированных организациях в рамках надзорной работы и в пределах сроков, установленных для каждой конкретной организации.

Ответственность за выполнение этой работы возложена на Руководителя ОС, подготовка и реализация осуществляется менеджером по производству.

#### 1.2. Обеспечение правомочий и ответственности в областях аккредитации АСЕПТ Бюро

Орган по сертификации прилагает все необходимые усилия для непрерывного улучшения собственной системы менеджмента качества и доказательства ее соответствия требованиям норм ISO/IEC 17021-1, для поддержания и расширения областей аккредитации необходимых для сертификации организаций-заявителей.

В периоды между инспекциями DAKKS АСЕПТ Бюро единолично несет ответственность за изменения в управлении Органом по сертификации, в составе персонала и действующей процедуре сертификации систем менеджмента качества Организаций-заявителей.

АСЕПТ Бюро несет ответственность и сохраняет полномочия в отношении решений, касающихся сертификации, включая решения о выдаче, сохранении, возобнов-

лении, продлении, сужении области применения, приостановке или отзыве сертификата.

АСЕРТ Бюро несет ответственность в соответствии с действующим Законодательством - ГК РФ - только за вред, причиненный намеренно или вызванный халатностью, который является прямым или косвенным следствием доказанных нарушений процедуры сертификации системы менеджмента качества Организации-заявителя.

### **1.3. Конфиденциальность**

АСЕРТ Бюро обязуется конфиденциально обращаться со всей информацией об организации-клиенте. Это означает, что не допускается передача третьим лицам без согласия обеих сторон, участвующих в сертификации системы менеджмента качества, документов системы, аудиторских отчетов и материалов, содержащих сведения:

- о технологии и организационной структуре организации, ноу-хау и других данных, представляющих интерес для конкурентов;
- о недостатках организации, ее технических и экономических трудностях, выявленных несоответствиях и других недостатках, которые могут нанести ущерб имиджу организации;
- сведения о финансовых расчетах между участниками сертификации; и других данных, которые организация считает конфиденциальными.

При проведении проверок АСЕРТ Бюро со стороны органа по аккредитации Dakks АСЕРТ Бюро предоставляет информацию и отчеты по результатам аудита систем менеджмента качества Организаций. АСЕРТ Бюро несет ответственность за информирование Организаций обо всех таких случаях

## **2. Обязанности организации**

### **2.1. Содействие и гарантии в выполнении работ АСЕРТ Бюро**

Для поддержания работ по сертификации и инспектированию системы менеджмента качества в организации должен быть назначен компетентный представитель для взаимодействия АСЕРТ Бюро и его аудиторов с организацией.

Организация обязуется обеспечить беспрепятственное проведение процессов сертификации. Она обязана предоставить всю требуемую информацию о системе менеджмента качества организации, обеспечить аудиторам беспрепятственный доступ на рабочие места и безопасность их работы. Ответственные за это сотрудники организации обязаны участвовать в процессе аудитов.

В пределах, допустимых законодательством Организация-заявитель обязана обезопасить АСЕРТ Бюро от любых потерь, ущерба и расходов, которые могут быть вызваны результатами предпринимательской деятельности Организации в области и границах ее сертифицированной СМК, а также от претензий или разбирательств, возбуждаемых против Организации третьими лицами.

Организация обязана регистрировать и вести учет всех полученных внешних рекламаций и проведенных соответствующих корректирующих и / или предупреждающих действий. Эти сведения могут быть востребованы и предоставлены в распоряжение АСЕРТ Бюро незамедлительно.

### **2.2. Дополнительные обязанности**

Организация – держатель сертификата – обязана:

- Выполнять при любых обстоятельствах установленные и согласованные правила использования знака соответствия и сертификата АСЕРТ Бюро;
- Сообщать в АСЕРТ Бюро о существенных изменениях своей системы менеджмента качества не позднее, чем через 1 месяц после проведения этих изменений. По результатам анализа таких изменений АСЕРТ Бюро предлагает адекватные дей-

ствия, в т.ч. по проведению дополнительного специального аудита. К таким изменениям относятся:

- существенные изменения структуры и / или области действия системы менеджмента качества,
- введение других групп продукции или услуг,
- введение принципиально новых производственных линий, технологий и методов работы и процессов,
- прекращение деятельности,
- существенные изменения в экономическом положении,
- изменение организационно-правовой формы.

### **2.3. Платежные обязательства**

Организация обязана оплатить установленные расходы в соответствии с условиями заключенного Договора между организацией и ACEPT Бюро.