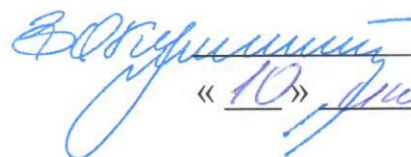


УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ЦТКАО»

 В.С. Опекунов
« 10 » июня 2019 г.

Система менеджмента качества
Нормативный документ
«Условия работ по сертификации»

НД 02-03-04

Редакция 1.1

Сведения

Документ является нормативным для органа по сертификации ЦТКАО-эксперт (далее ОС ЦТКАО-эксперт). Вступает в силу с момента подписания Директором приказа о введении его в действие.

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

Содержание

1.	Введение	4
2.	Нормативные ссылки.....	4
3.	Информация	5
4.	Общие положения	5
5.	Условия сертификации	7
6.	Условия выдачи Сертификата соответствия.....	11
7.	Приостановка действия и/или аннулирование сертификата и сужение области сертификации.....	13
8.	Изменение области сертификации системы менеджмента.....	14
9.	Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные проверки.....	15
10.	Ресертификация систем менеджмента	15
11.	Безопасность и сопровождающие лица	16
12.	Претензии, Жалобы и Апелляции.....	17

1. Введение

Настоящий документ «Условия по сертификации систем менеджмента» (далее по тексту – Условия) распространяются на предоставление услуг по сертификации систем менеджмента Организациям-клиентам Общества с ограниченной ответственностью «Центр технических компетенций атомной отрасли» (далее по тексту – ЦТКАО).

ОС ЦТКАО-эксперт имеет право внести изменения в данные Условия (включая также те изменения, которые вызваны изменениями правил международной и национальной аккредитации), в обязательном порядке уведомив о любых изменениях Организации.

Документ является нормативным для ОС ЦТКАО-эксперт и сертифицируемых в ОС ЦТКАО-эксперт Организаций.

Контрольный экземпляр Руководства в электронном виде управляется в соответствии с Процедурой «Управление документированной информацией» (Ссылка ДП 02-02-03).

2. Нормативные ссылки

2.1 При разработке настоящего Положения 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»;
- Правила функционирования Системы сертификации РОСАТОМРЕГИСТР, утвержденных приказом Госкорпорации «Росатом» от 12 апреля 2018 г. № 1/367-П
- ДП 02-02-03 - Процедура «Управление документированной информацией»;
- Р 02-01-06 - Руководство «Управление апелляциями и жалобами».

В работе ОС ЦТКАО-эксперт используются только действующие/актуальные требования нормативных и информационных документов.

2.2 Термины, определения, сокращения, формы

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

В настоящем Положении сокращения приведены по тексту в скобках.

3. Информация

В 2011 году была создана дочерняя организация отраслевых саморегулируемых организаций (СРО) – Общество с ограниченной ответственностью «Центр технических компетенций атомной отрасли», основной целью создания которого являются:

реализация Соглашения СРО атомной отрасли и Госкорпорации «Росатом» в части технического регулирования;

совместная работа со структурными подразделениями Госкорпорации «Росатом» над разработкой и внедрением системы оценки соответствия организаций, выполняющих работы по инженерным изысканиям, подготовке проектной документации, строительству, монтажу, наладке объектов использования атомной энергии и Федеральных ядерных организаций.

Центральный офис компании находится в г. Москва. Центральный офис ЦТКАО несет полную ответственность за принятие решений по всем вопросам, связанным с выдачей, подтверждением, продлением, расширением или сужением области, приостановкой или аннулированием сертификации.

4. Общие положения

ОС ЦТКАО-эксперт берет на себя обязательство по предоставлению Организации услуг по сертификации систем менеджмента.

Примечание:

- *услуги по сертификации - означают оценку системы менеджмента в соответствии с Процедурами Сертификации ОС ЦТКАО-эксперт, предусмотренные Программами сертификации;*
- *процедуры сертификации - означают процедуры, разработанные ЦТКАО на основании требований международных и национальных стандартов и правил аккредитации, и используемые при оценке системы менеджмента для целей Сертификации.*

ОС ЦТКАО-эксперт в своей деятельности по сертификации систем менеджмента строго придерживается принципа беспристрастности. Сертификация не может быть предоставлена, если существующие у ОС

ЦТКАО-эксперт отношения с сертифицируемой организацией создают недопустимую угрозу беспристрастности и не могут быть устранены.

ОС ЦТКАО-эксперт оказывает услуги по сертификации систем менеджмента в том числе по проведению сертификационных, надзорных и ресертификационных проверок на договорной основе и в соответствии с действующими международными и национальными стандартами и правилами аккредитации.

ОС ЦТКАО-эксперт может предоставлять услуги по сертификации систем менеджмента 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.

ОС ЦТКАО-эксперт не предоставляет услуги по сертификации систем менеджмента качества другим органам по сертификации.

ОС ЦТКАО-эксперт 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 органа по сертификации.

Любые данные, публикуемые в Реестре Организаций, сертифицированных ОС ЦТКАО-эксперт, включая даты периодических инспекционных проверок, приостановка и аннулирование сертификатов, считаются информацией, доступной для всех заинтересованных сторон. Данный Реестр является исключительной собственностью ОС ЦТКАО-эксперт.

ОС ЦТКАО-эксперт предоставляет информацию и отчеты по сертификации систем менеджмента организаций при проведении проверок ОС ЦТКАО-эксперт со стороны органов по аккредитации. ОС ЦТКАО-эксперт несет ответственность за информирование организаций обо всех таких случаях.

ОС ЦТКАО-эксперт несет ответственность за своевременное уведомление сертифицированных в ОС ЦТКАО-эксперт организаций о любых изменениях в своих сертификационных требованиях, в том числе об

изменениях в настоящих Условиях сертификации, посредством, размещения соответствующей информации на официальном интернет-сайте ОС ЦТКАО-эксперт или рассылке.

5. Условия сертификации

Организация соглашается взаимодействовать с ОС ЦТКАО-эксперт в рамках применимых Процедур сертификации, предусмотренных Программами сертификации, и предоставлять аудиторам ОС ЦТКАО-эксперт 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;
- 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 проверок систем менеджмента (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 ОС ЦТКАО-эксперт систем менеджмента. В каждом конкретном случае ОС ЦТКАО-эксперт информирует организации о необходимости обеспечить проведение такого аудита.

Организация должна представить в ОС ЦТКАО-эксперт необходимую информацию, позволяющую оценить заявляемую область сертификации, общую информацию об Организации, включая любые, имеющие отношения к делу юридические обязательства, 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 ОС ЦТКАО-эксперт 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 системы менеджмента при использовании Сертификата ОС ЦТКАО-эксперт, знака соответствия и отчета по аудиту или их любой части;
- после приостановки или аннулирования Сертификата ОС ЦТКАО-эксперт, 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 ЦТКАО-эксперт 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 ЦТКАО-эксперт.

ОС ЦТКАО-эксперт контролирует и при необходимости, принимает меры в случае неправильной ссылки на статус сертификации или при неправильном использовании Сертификатов ОС ЦТКАО-эксперт, 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 ОС ЦТКАО-эксперт 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 руководство (например, изменения ключевых лиц, принимающих решения или технического персонала);
- контактный адрес и местоположение производственных площадок;
- область деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;
- значительные изменения в системе менеджмента и процессах, в том числе изменение численности персонала.

В программу аудита ОС ЦТКАО-эксперт входят:

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

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

Прочие действия в рамках инспекционного контроля могут включать:

- запросы, направляемые ОС ЦТКАО-эксперт 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.

Система менеджмента организации должна проверяться ОС ЦТКАО-эксперт 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 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.

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

Организация обязуется оплатить услуги ОС ЦТКАО-эксперт по проведению каждой проверки в соответствии с условиями договора и согласованной программой аудита не зависимо 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 ОС ЦТКАО-эксперт оказывает услуги Организации) в части ставок налогов и сборов.

Примечание:

Организация обязуется оплатить дополнительные услуги ОС ЦТКАО-эксперт 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, ОС ЦТКАО-эксперт может приостановить действие Сертификата соответствия или изъять его в любое время сообщением в письменном виде.

6. Условия выдачи Сертификата соответствия

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;
- количество значительных несоответствий не превышало 3 (трех);

Примечание:

В качестве значительных рассматриваются несоответствия, которые влияют на способность системы менеджмента организации достичь необходимых результатов. Например: количество незначительных несоответствий, относящихся к одному и тому же требованию, свидетельствуют о наличии системной проблемы, или ситуацию, 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.

- Все значительные несоответствия, выявленные в ходе проверки, устранены и организация предоставила в ОС ЦТКАО-эксперт объективные доказательства результативности выполненных корректировок и корректирующих действий;
- ОС ЦТКАО-эксперт рассмотрел и принял запланированные клиентом меры коррекции и корректирующие действия 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 ЦТКАО-эксперт;
- результаты работ по сертификации проверены и утверждены руководством ОС ЦТКАО-эксперт.

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.

ОС ЦТКАО-эксперт письменно информирует организацию о принятом по результатам сертификации решении. Наличие письменного уведомления ОС ЦТКАО-эксперт 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 ОС ЦТКАО-эксперт 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 проверок. После выдачи Сертификата ОС ЦТКАО-эксперт 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 ОС ЦТКАО-эксперт договора на проведение инспекционной проверки.

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

7. Приостановка действия и/или аннулирование сертификата и сужение области сертификации

ОС ЦТКАО-эксперт может временно приостановить действие Сертификата соответствия по следующим причинам:

- сертифицированная система менеджмента организации постоянно или в значительной мере не выполняет сертификационные требования, включая требования результативности системы менеджмента;
- организация не обеспечила проведение инспекционных или ресертификационных аудитов с требуемой периодичностью в соответствии с Программой аудита;
- при инспекционной проверке системы менеджмента выявлено свыше трех значительных несоответствий;
- организация не проинформировала ОС ЦТКАО-эксперт о значительных изменениях системы менеджмента, которые могут повлиять на ее способность удовлетворять требованиям потребителей, и не представила их в ОС ЦТКАО-эксперт для анализа;
- стандарты, устанавливающие требования системе менеджмента изменены, а организация не обеспечивает или не может обеспечить соответствие новым требованиям;
- отсутствуют соответствующие платежи в ОС ЦТКАО-эксперт;
- 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 ОС ЦТКАО-эксперт 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, ОС ЦТКАО-эксперт принимает решение о сужении области сертификации организации с переоформлением Сертификата соответствия.

ОС ЦТКАО-эксперт может аннулировать действие Сертификата соответствия в следующих случаях:

- организация не обеспечила выполнение условий сертификации ОС ЦТКАО-эксперт;
- 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 соответствия, ОС ЦТКАО-эксперт в письменном виде информирует Организацию о принятом решении и его причинах.

8. 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.

9. Аудит без заблаговременного уведомления.

Дополнительные проверки

ОС ЦТКАО-эксперт может провести аудит (внеочередной аудит) организации в следующих случаях:

- при поступлении в ОС ЦТКАО-эксперт информации о претензиях к организации (в процессе расследования жалоб);
- при восстановлении действия Сертификата соответствия;
- при значительных изменениях системы менеджмента или кадрового состава организации в период между запланированными проверками.

ОС ЦТКАО-эксперт заранее извещает организацию о необходимости проведения данной проверки с соответствующим обоснованием.

Организация обязуется оплатить услуги ОС ЦТКАО-эксперт по проведению дополнительных проверок согласно действующим тарифам ОС ЦТКАО-эксперт.

10. Ресертификация систем 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 ОС ЦТКАО-эксперт соответствия учитывает результаты ресертификационной проверки, а также результаты анализа функционирования системы на протяжении всего периода действия сертификата и результаты 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, то есть 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, ОС ЦТКАО-эксперт 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.

11. Безопасность и сопровождающие лица

Организация принимает на себя ответственность за безопасность сотрудников ОС ЦТКАО-эксперт, 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 ЦТКАО-эксперт 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 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.*

12. Претензии, Жалобы и Апелляции

Организация-клиент или другая заинтересованная сторона вправе подать претензию/жалобу на действия ОС ЦТКАО-эксперт посредством ее направления в письменном виде в офис ОС ЦТКАО-эксперт на имя Директора ЦТКАО.

ОС ЦТКАО-эксперт 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 ОС ЦТКАО-эксперт, то она вправе подать апелляцию на действия ОС ЦТКАО-эксперт в вышестоящие инстанции, такие как Аккредитующий орган и/или Арбитражный суд. Процесс управления претензиями, спорами, жалобами и апелляциями описан в процедуре «Управление апелляциями, жалобами и претензиями» (Ссылка Р 02-01-06). Данная процедура является открытой и доступна для заинтересованных сторон.

