

Орган сертифікації ТОВ «Західний центр розвитку бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ



Керівник
ОС ТОВ «ЗЦРБ»

М.Б. Лушпак

"18" січня 2021р.

ЗАТВЕРДЖУЮ



Директор
ТОВ «ЗЦРБ»

Я.І.Саврук

"18" січня 2021р.

Процедура

Опис прав та обов'язків клієнтів органу з сертифікації

Пр. 4.6-20

РОЗРОБЛЕНО:

Керівник з якості ОС ТОВ «ЗЦРБ»

О.М.Канцір

"18" січня 2021р.

Аркушів: 7

Редакція 2

Примірник 1

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 4.6 - 20	Сторінка 2 з 7	
	Опис прав та обов'язків клієнтів органу з сертифікації	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

ЗМІСТ

1 Сфера застосування	3
2 Нормативні посилання	3
3 Терміни та визначення понять	3
4 Позначення та скорочення	3
5 Права клієнтів	3
6 Обов'язки клієнтів	3

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 4.6 - 20	Сторінка 3 з 7	
	Опис прав та обов'язків клієнтів органу з сертифікації	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

1 Сфера застосування

Процедура встановлює права та обов'язки клієнтів ОС ТОВ «ЗЦРБ» стосовно застосування сертифікаційних документів, інформації про сертифіковані продукцію та послуги, обміну інформацією з органом, а також стосовно підтримування відповідності сертифікованої діяльності.

Вимоги процедури є обов'язковими для усього персоналу ОС ТОВ «ЗЦРБ».

2 Нормативні посилання

У цій методиці є посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT, ISO/IEC 17065:2012, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;

ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи;

3 Терміни та визначення понять

Терміни та визначення, що використані в цій методиці, відповідають ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000.

4 Позначення та скорочення

ОС ТОВ «ЗЦРБ» - Орган сертифікації ТОВ «Західний центр розвитку бізнесу».

5 Права клієнтів

5.1 Застосовувати сертифікаційні документи для зазначення сертифікації продукції та послуг. Сертифікаційні документи не повинні використовуватися таким чином, щоб можна було припустити, що послуга схвалена органом сертифікації.

5.2 Назву органу сертифікації використовувати лише щодо послуги, яка ним сертифікована. Назва органу сертифікації не повинна використовуватися таким чином, щоб можна було припустити, що продукція чи послуга схвалені органом сертифікації.

5.3 Використовувати інформацію про сертифіковану продукцію чи послуги з метою реклами, через відповідне посилання на наявність сертифіката, в засобах інформації, зокрема документах, рекламних матеріалах тощо.

5.4 Одержувати додаткову інформацію щодо оформлення заявки.

5.5 Відхиляти персональний склад групи з аудиту, призначеної для проведення сертифікації, чи окремих її членів.

5.6 Не погоджуватися із залученням конкретного субпідрядника.

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 4.6 - 20	Сторінка 4 з 7	
	Опис прав та обов'язків клієнтів органу з сертифікації	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

5.7 Одержати документально оформлений звіт про результати оцінювання та викласти свої зауваження до нього.

5.8 Подавати апеляції до органу сертифікації з усіх розбіжностей, пов'язаних з сертифікацією продукції чи послуги.

5.9 Бути своєчасно повідомленими про те, що орган сертифікації надає інформацію третій стороні відповідно до вимог законодавства.

5.10 Бути проінформованими про зміни сертифікаційних вимог до їх затвердження.

5.11 Мати прийнятний термін для впровадження змін сертифікаційних вимог шляхом внесення необхідних поправок до своїх документів.

6 Обов'язки клієнтів

6.1 Підтримувати і оцінювати відповідності своєї діяльності законодавчим актам.

6.2 Виконувати вимоги відповідних положень програми сертифікації.

6.3 Подавати заявку на проведення сертифікації послуг на бланку встановленого зразка, заповненому належним чином.

6.4 Призначати свого представника для зв'язку з органом сертифікації. Зазначений представник має повноваження вирішувати всі питання, пов'язані з організацією та проведенням сертифікації, а також призначати відповідальних осіб з числа персоналу організації для супроводження членів групи з аудиту.

6.5 Узгоджувати програму аудиту для сертифікації послуги.

6.6 Забезпечувати всі необхідні умови для роботи групи з аудиту, зокрема надання робочих приміщень, оргтехніки, засобів транспорту та ін.

6.7 Надавати доступ до всіх об'єктів аудиту (підрозділів, обладнання, персоналу, документації) та зареєстрованих даних.

6.8 Здійснювати коригувальні та запобіжні дії за результатами оцінювання послуг під час сертифікації та технічного нагляду.

6.9 Заявляти сертифікацію послуги лише для тієї системи, стосовно якої їх сертифіковано.

6.10 Використовувати сертифікат лише для засвідчення того, що сертифіковані продукція чи послуги відповідає вказаним у сертифікаті документам.

6.11 Не використовувати сертифікат та інші документи з сертифікації таким чином, щоб завдати шкоди репутації органу сертифікації.

6.12 Не використовувати назву органу сертифікації таким чином, щоб завдати шкоди репутації органу сертифікації.

6.13 У разі призупинення або скасування дії сертифіката припинити використання всіх рекламних матеріалів з посиланнями на сертифікат і повернути сертифікат на вимогу органу сертифікації.

ОС ТОВ «ЗЦРБ»	Процедура Пр. 4.6 - 20	Сторінка 5 з 7	
	Опис прав та обов'язків клієнтів органу з сертифікації	Зміна №	Дата
	Редакція 2		

Якщо дію сертифікату призупинено, орган сертифікації вимагає, щоб протягом періоду призупинення дії, постачальник не робив ніяких заяв, які вводять в оману, відносно стану сертифікації, починаючи з дати повідомлення про призупинення дії сертифікату.

6.14 Оперативно повідомляти орган сертифікації про будь-які зміни в організації, що можуть негативно вплинути на відповідність продукції чи послуг вимогам, що підтверджені під час сертифікації.

6.15 Надавати на запит органу сертифікації відомості про будь-які претензії та рекламації, а також коригувальні дії щодо них.

Потенційно невідповідну сертифіковану послугу піддавати коригувальним діям, включаючи компенсацію вартості, повторне надання тощо

6.16 Сплачувати всі витрати, що пов'язані з проведенням сертифікації та технічного нагляду, незалежно від прийнятих за їх результатами рішень.

6.17 Під час підготовки до сертифікації послуги, клієнти повинні демонструвати, що вони несуть відповідальність за забезпечення того, що послуга відповідає вимогам сертифікації.

