

Общество с ограниченной ответственностью «ПромСтандарт»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ПромСтандарт»

С.А. Кудреватова

2020 г.



ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИИ

в системе добровольной сертификации систем менеджмента
«ПРОМРЕЕСТР»

Содержание

1	Назначение и область применения.....	3
2	Ответственность.....	3
3	Изменения.....	3
4	Определения и сокращения.....	3
4.1	Определения.....	3
5	Система добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР».....	4
6	Структура Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР».....	5
7	Поддача заявки на сертификацию.....	7
8	Подготовка к аудиту.....	8
9	Первоначальная сертификация.....	8
10	Решение о сертификации.....	11
11	Подтверждение сертификации.....	11
12	Требования к ведению Реестра Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР».....	15
13	Нормативные ссылки.....	15
	Приложение А Форма заявки на сертификацию.....	17

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящие Правила сертификации в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР» (далее – Правила) определяют назначение и сферу деятельности Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР» (далее – Система), нормативную базу сертификации, требования к порядку подачи и рассмотрения заявок на сертификацию, подготовке к аудиту, проведению сертификации, принятию решения о сертификации, а также подтверждению сертификации.

1.2 Правила предназначены для применения ООО «ПромСтандарт» (далее – Держатель Системы), органами по сертификации, организациями, претендующими на получение сертификата соответствия систем менеджмента, а также держателями сертификатов.

2 Ответственность

2.1 Ответственным за организацию разработки и актуализацию настоящих Правил является директор по сертификации ООО «ПромСтандарт».

2.2 Ответственными за исполнение настоящих Правил являются организации, подающие заявки на проведение сертификации, держатели сертификатов и участники системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР».

2.3 Ответственным за хранение и архивирование настоящих Правил является офис-менеджер ООО «ПромСтандарт».

3 Изменения

Внесение изменений/дополнений в настоящие Правила осуществляется путем их переиздания на основании приказа генерального директора ООО «ПромСтандарт» с обязательным ознакомлением всех работников ООО «ПромСтандарт» и информированием держателей сертификатов и участников добровольной системы сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР».

4 Определения и сокращения

4.1 Определения

Аудитор – лицо, проводящее аудит.

Заказчик – организация, система менеджмента которой была сертифицирована.

Знак соответствия - обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации.

Несущественное несоответствие – несоответствие, не влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов.

Орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об

аккредитации в национальной системе аккредитации для выполнения работ по сертификации.

Сертифицированный заказчик (держатель сертификата) – организация, система менеджмента которой была сертифицирована.

Существенное несоответствие – несоответствие, влияющее на способность системы менеджмента достигать намеченных результатов.

Сертификационный аудит – аудит, выполняемый органом по сертификации с целью сертификации системы менеджмента заказчика.

Сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Система сертификации - совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

Участники Системы - органы по сертификации, выполняющие работы по сертификации в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР».

5 Система добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР»

5.1 Система добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР» представляет собой систему сертификации, построенную в соответствии с законодательными и нормативными правовыми требованиями в области сертификации систем менеджмента.

5.2 Система создана ООО «ПромСтандарт». Адрес: 443056, г. Самара ул. Николая Панова д. 56 Г.

5.3 В Системе осуществляется сертификация:

– систем менеджмента качества в соответствии на соответствие требованиям ISO 9001 / ГОСТ Р ИСО 9001;

– систем экологического менеджмента на соответствие требованиям ISO 14001 / ГОСТ Р ИСО 14001;

– систем менеджмента безопасности труда и охраны здоровья на соответствие требованиям ISO 45001 / ГОСТ Р ИСО 45001;

– систем энергетического менеджмента на соответствие требованиям ISO 50001 / ГОСТ Р ИСО 50001;

– систем менеджмента информационной безопасности на соответствие требованиям ISO/IEC 27001 / ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001;

– систем управления услугами на соответствие требованиям ISO/IEC 20000-1 / ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1;

– систем управления активами на соответствие требованиям ISO 55001 / ГОСТ Р 55.0.02-2014;

– интегрированных систем менеджмента на соответствие требованиям двух или более вышеперечисленных нормативных документов.

6 Структура Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМРЕЕСТР»

6.1 Структура Системы представлена на рисунке 1.

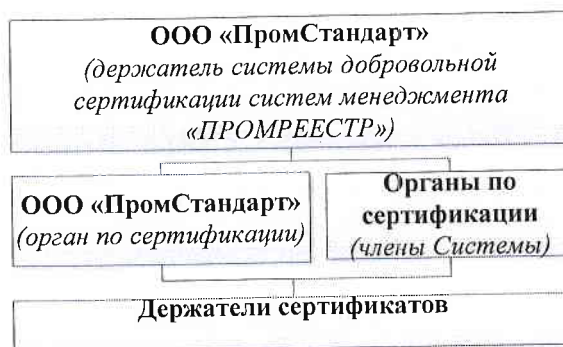


Рис. 1 Структура системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМРЕЕСТР»

6.2 Функции участников Системы

6.2.1 Держатель Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМРЕЕСТР»:

- формирует политику, принимает принципиальные решения и координирует работу Системы;
- утверждает правила сертификации в Системе;
- разрабатывает нормативные и организационно-методические документы по сертификации;
- информирует заинтересованные организации о нормативных и методических документах, а также информационных материалах в области сертификации систем менеджмента;
- осуществляет контроль деятельности Системы;
- совершенствует структуру и деятельность Системы;
- обеспечивает изготовление и реализацию бланков сертификатов соответствия установленного образца;
- ведет Реестр Системы;
- организует публикацию официальной информации о выданных сертификатах соответствия, о приостановлении или отмене действия сертификатов соответствия;

– представляет соответствующую информацию по объектам сертификации аккредитуемому органу, заинтересованным организациям.

6.2.2 Орган по сертификации:

- обеспечивает соответствие основным принципам и требованиям к компетентности;
- проводит аудит и сертификацию систем менеджмента;
- обеспечивает проведение сертификации систем менеджмента только в рамках заявленной области;
- обеспечивает беспристрастность;
- принимает решения по сертификации;
- обеспечивает, чтобы каждое окончательное решение по результатам сертификации принималось лицом или лицами, не участвующими в процессе сертификации;
- оформляет и регистрирует сертификаты соответствия установленных образцов;
- выдает сертификаты соответствия заявителям;
- ведет записи о сертифицированных заказчиках;
- проводит инспекционный аудит сертифицированных систем менеджмента;
- несет ответственность за свои решения о выдаче, подтверждении, приостановлении и отмене действия сертификатов, а также расширении или сужении области сертификации;
- обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в ходе проведения сертификации и инспекционного аудита;
- обеспечивает рассмотрение апелляций, жалоб и разногласий заявителей и держателей сертификатов;
- разрабатывает и совершенствует документы системы менеджмента качества Органа по сертификации;
- соблюдает условия выдачи, подтверждения, приостановления и отмены действия сертификатов, а также расширения и сужения области сертификации, принятые в Системе;
- поддерживает систему регистрации данных, подходящую для его конкретных условий и соблюдения действующего законодательства;
- предоставляет любые необходимые разъяснения заявителю по заявке на сертификацию;
- осуществляет контроль за использованием знака соответствия;

6.2.3 Держатель сертификата:

- обеспечивает стабильность результативного функционирования систем менеджмента;

– обеспечивает необходимые условия для проведения инспекционного аудита, ресертификации и рассмотрения жалоб, включая доступ к документации и во все подразделения организации, охваченные областью применения системы менеджмента;

– использует сертификат только применительно к той области, которая определена в сертификате;

– в случае приостановления или отмены действия сертификата прекращает использование всех рекламных материалов и бланков, содержащих любые ссылки на сертификат, и по требованию Органа по сертификации возвращает ему сертификат;

– может делать ссылки на наличие сертификата в средствах информации, брошюрах или рекламных материалах в соответствии с Правилами применения сертификата и знака соответствия Системы;

– при инспекционном аудите и ресертификации представляет Органу по сертификации достоверные доказательства, подтверждающие соответствие системы менеджмента нормативным документам и документам организации;

– информирует орган по сертификации об изменениях в организационной структуре, а также изменениях, существенно влияющих на систему менеджмента;

– осуществляет коррекции и корректирующие действия по результатам инспекционного аудита и ресертификации;

– назначает полномочных представителей для решения всех вопросов, связанных с проведением инспекционного аудита и ресертификации;

– в установленные сроки оплачивает все расходы, связанные с инспекционным аудитом и ресертификацией;

– не использует сертификат и документы по сертификации, в том числе сертификат и знак соответствия таким образом, чтобы это могло дискредитировать Орган по сертификации и вводить в заблуждение при применении сертификатов и знаков соответствия, выявленных в рекламе, каталогах и т.п.

7 Подача заявки на сертификацию

7.1 Заявка на сертификацию оформляется организациями, претендующими на получение сертификата соответствия систем менеджмента, по форме Приложения А и направляется в Орган по сертификации по электронной почте.

7.2 До проведения аудита Орган по сертификации проводит анализ заявки, чтобы удостовериться в том, что:

– информация об организации, подавшей заявку, и ее системе менеджмента является достаточной для проведения аудита;

– любые известные различия в понимании требований между Органом по сертификации и подавшей заявку организацией были урегулированы;

– Орган по сертификации обладает компетентностью и возможностями для выполнения работ по сертификации;

– приняты во внимание предполагаемая область сертификации, место(а) осуществления деятельности организации, подавшей заявку, время, необходимое для проведения аудита, и любые другие обстоятельства, оказывающие влияние на работы по сертификации (язык, условия безопасности, угрозы для обеспечения беспристрастности и т.д.).

7.3 После анализа заявки Орган по сертификации в течение 3 рабочих дней принимается решение о принятии или отклонении заявки. При принятии заявки формируется коммерческое предложение, которое направляется в организацию, подавшую заявку. При достижении договоренностей инициируется заключение договора.

7.4 Если Орган по сертификации отклоняет заявку в результате ее анализа, в адрес организации, подавшей заявку, направляется письмо с указанием причины отклонения заявки.

8 Подготовка к аудиту

8.1 При подготовке к аудиту директором по сертификации Органа по сертификации определяется состав аудиторской группы, назначается руководитель аудиторской группы.

8.2 Руководитель аудиторской группы формирует план проведения первого и второго этапа аудита.

8.3 План аудита предоставляется заказчику на согласование за 10 рабочих дней до начала аудита и дополнительно согласовывается по содержанию на вступительном совещании до начала аудита.

8.4 По запросу заказчика Орган по сертификации предоставляет общую информацию о каждом члене аудиторской группы.

9 Первоначальная сертификация

9.1 Сертификация системы менеджмента заказчика проводится в два этапа.

9.2 Проведение первого этапа сертификации

9.2.1 Первый этап аудита проводится с целью:

- анализа документации системы менеджмента заказчика;
- оценки специфических условий размещения производственных площадок, а также с целью обсуждения с персоналом заказчика готовности ко второму этапу аудита;
- анализа состояния заказчика и понимания им требований стандарта, в частности, тех, которые относятся к идентификации ключевых работ, или значимых аспектов, процессов, целей, а также к функционированию системы менеджмента;
- сбора необходимой информации относительно области применения системы менеджмента, включая:
 - местоположение (производственные площадки) заказчика,
 - используемые процессы и оборудование,

- установленные уровни управления,
 - применяемые законодательные и нормативные требования;
- анализа распределения ресурсов для проведения второго этапа аудита и согласования с заказчиком деталей второго этапа аудита;
- обеспечения правильной расстановки акцентов при планировании второго этапа аудита на основе четкого понимания системы менеджмента заказчика и функционирования производственных площадок в связи со стандартом на системы менеджмента или другим нормативным документом;
- оценки того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализы со стороны руководства, и что уровень внедрения системы менеджмента является достаточным для признания готовности заказчика к проведению второго этапа аудита.

9.2.2 Первый этап аудита может проводиться как дистанционно, так и на территории заказчика. Решение о способе проведения аудита принимается директором по сертификации Органа по сертификации. Принятое решение о проведении первого этапа на территории заказчика доводится до заказчика официальным письмом.

9.2.3 По результатам проведения первого этапа аудита руководителем аудиторской группы оформляется отчет, содержащий заключения в отношении первого этапа и о готовности к проведению второго этапа аудита, а также проблемные области, которые классифицированы как несоответствия. Отчет по результатам первого этапа аудита направляется заказчику.

9.2.4 Второй этап аудита проводится не ранее, чем через 5 рабочих дней после завершения первого этапа аудита. При установлении промежутка времени между проведением первого и второго этапов аудита рассматриваются потребности заказчика, связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа аудита. В случае если для устранения выявленных несоответствий требуется внесение существенных изменений в систему менеджмента заказчика, руководителем аудиторской группы рассматривается вопрос о необходимости повторного проведения части или всех мероприятий первого этапа аудита, принятое решение о необходимости повторного проведения первого этапа аудита сообщается заказчику официальным письмом. В случае необходимости заказчик информируется о том, что результаты аудита первого этапа ведут к смещению сроков второго этапа аудита на более поздний период или его отмене.

9.2.5 После устранения всех выявленных несоответствий проводится второй этап аудита. Максимальный срок между первым и вторым этапами аудита не должен превышать 6 месяцев. В случае превышения этого срока, повторно проводится первый этап аудита.

9.3 Проведение второго этапа сертификации

9.3.1 Целью второго этапа аудита является оценка внедрения и результативности системы менеджмента заказчика. Оценка проводится на основании представленных заказчиком свидетельств. Второй этап аудита проводится на территории заказчика.

9.3.2 Перед началом второго этапа аудита заказчику направляется план второго этапа аудита.

9.3.3 Задача организации во время второго этапа аудита заключается в демонстрации практического применения системы менеджмента. По окончании аудита на заключительном совещании заказчик получает информацию о результатах аудита.

9.3.4 Несоответствия документально фиксируются в протоколах о несоответствиях. Руководитель аудиторской группы принимает решение о категории каждого из выявленных несоответствий (Таблица 1).

Таблица 1

Наблюдение		Последующие действия	
		Со стороны заказчика	Со стороны Органа по сертификации
Категория несоответствия	Существенное несоответствие	Заказчик должен проанализировать причину данного несоответствия и провести коррекцию, а также разработать корректирующие действия в течение 10 рабочих дней после проведения аудита. Реализация коррекций и корректирующих действий должна осуществляться в течение 3 месяцев (отличие при сертификационном аудите: в течение максимально 6 месяцев с последнего дня второго этапа, иначе должен проводиться повторно второй этап аудита).	Существенное несоответствие ведет к дополнительному аудиту, т.е. повторной перепроверке на месте или к предоставлению новых документов и свидетельств. Объем дополнительного аудита определяет руководитель аудиторской группы, причем аудитируются только процессы системы менеджмента, касающиеся существенного несоответствия. Дополнительный аудит калькулируется исходя из необходимой трудоемкости. Выдача сертификата или продление его действия может быть рекомендовано руководителем аудиторской группы только после подтверждения реализации коррекций и корректирующих действий.
	Несущественное несоответствие	Заказчик должен проанализировать причину данного несоответствия и провести коррекцию, а также наметить корректирующие действия в течение 10 рабочих дней после проведения аудита.	Если руководитель аудиторской группы считает коррекцию и корректирующие действия достаточными для устранения недостатков, то он может рекомендовать выдачу сертификата или продление срока действия сертификата. Реализация коррекции и корректирующих действий проверяется и оценивается руководителем аудиторской группы не позднее, чем на следующем запланированном инспекционном аудите.

9.3.5 По результатам второго этапа аудита аудиторской группой формируется и представляется заказчику отчет по результатам второго этапа аудита. Отчет содержит информацию о всех выявленных в ходе аудита несоответствиях, также отчет может содержать возможности для совершенствования системы менеджмента. Право собственности на аудиторский отчет сохраняется за Органом по сертификации.

10 Решение о сертификации

10.1 Решение о сертификации принимается директором по сертификации Органа по сертификации на основании результатов сертификационного аудита. В случае участия директора по сертификации в сертификационном аудите, решение по сертификации принимается руководителем Органа по сертификации.

10.2 Сертификат выдается в количестве экземпляров, установленном в договоре на сертификацию. Срок действия сертификата составляет три года при условии проведения ежегодных инспекционных аудитов для поддержания сертификации.

10.3 Сертификат содержит следующую информацию:

- наименование Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР» и ее знак;
- наименование и адрес заказчика;
- обозначение стандарта на систему менеджмента;
- область применения системы менеджмента заказчика;
- регистрационный номер сертификата;
- дату выдачи сертификата и срок его действия;
- год, с которого система менеджмента заказчика сертифицирована;
- наименование и юридический адрес Органа по сертификации, принявшего решение о сертификации;
- подпись должностного лица, принявшего решение о сертификации.

10.4 Если в рамках срока действия сертификата происходят существенные изменения в области применения или данных организации, то эти изменения перепроверяются во время следующего инспекционного аудита. В случае необходимости заключается дополнительное соглашение.

11 Подтверждение сертификации

11.1 Инспекционные аудиты

11.1.1 В течение 3-х годовичного срока действия сертификата ежегодно проводятся инспекционные аудиты. Во время инспекционного аудита выборочно проверяется, продолжает ли сертифицированная система менеджмента соответствовать требованиям стандарта.

11.1.2 Первый инспекционный аудит проводится в течение года после выдачи сертификата. Смещение сроков проведения аудита от этого установленного срока приводит к приостановке действия (незамедлительная приостановка при превышении установленного срока) или отзыву (аннулированию) сертификата (после 6 месяцев после установленной даты).

11.1.3 Второй инспекционный аудит проводится аналогично в течение 2 лет после выдачи сертификата. Приостановка действия сертификата наступает через 3 месяца после

установленного срока, а отзыв (аннулирование) сертификата через 6 месяцев после установленного срока.

11.1.4 Заблаговременно, до запланированного инспекционного аудита, заказчик информируется о предстоящем аудите и аудиторской группе. Одновременно заказчика просят сообщить Органу по сертификации об изменениях в организации, таких как, например, изменение численности сотрудников или изменение области применения. Заказчик и руководитель аудиторской группы согласовывают сроки проведения аудита.

11.1.5 Для подготовки к аудиту заказчик получает план аудита с конкретными требованиями стандарта, которые должны быть проверены.

11.1.6 В случае выявления несоответствий должны предприниматься действия в соответствии с Таблицей 1 как при сертификационном аудите. В случае выявления существенных несоответствий, сертификат может быть отозван. После проведения инспекционного аудита держатель сертификата получает отчет о результатах аудита.

11.2 Ресертификация

11.2.1 Целью ресертификационного аудита является подтверждение постоянства соответствия и результативности системы менеджмента в целом, а также ее постоянной пригодности в рамках области сертификации. Ресертификационный аудит проводится с целью оценивания постоянного выполнения всех требований соответствующего стандарта на систему менеджмента.

11.2.2 Ресертификационный аудит планируется и проводится в сроки с тем, чтобы обеспечить своевременное возобновление сертификации до истечения сроков действия предыдущего сертификата.

11.2.3 В ходе ресертификационного аудита может потребоваться проведение первого этапа аудита в случаях, если произошли значительные изменения в системе менеджмента, заказчика или условиях функционирования системы менеджмента (например, изменения в законодательстве).

11.2.4 Если в ходе ресертификационного аудита фиксируются существенные несоответствия, Орган по сертификации определяет время, за которое должны быть выполнены коррекции и корректирующие действия. Такие действия должны быть выполнены и проверены до истечения срока действия сертификата.

11.2.5 Если работы по ресертификации успешно завершены до истечения срока действия выданного сертификата, срок действия нового сертификата может устанавливаться на основе срока действия имеющегося сертификата. Новый сертификат должен датироваться либо днем принятия решения о ресертификации, либо более поздней датой.

11.2.6 Если мероприятия ресертификационного аудита не были полностью завершены Органом по сертификации до истечения срока действия сертификата или если до этого срока Органом не было верифицировано выполнение коррекций и корректирующих действий в отношении любого существенного несоответствия, то решение о ресертификации не принимается и сроки действия сертификата не

продлеваются. Заказчику направляется официальное письмо с разъяснением вытекающих из этого факта последствий.

11.2.7 По истечении срока действия выданного сертификата Орган по сертификации может возобновить действие сертификата в течение 6 месяцев при условии, что остающиеся невыполненными мероприятия по ресертификации будут полностью завершены, в противном случае, по крайней мере, должен проводиться второй этап аудита. В таком случае сертификат датируется либо днем принятия решения о ресертификации или более поздней датой, а срок истечения действия сертификата устанавливается на основе предыдущего цикла сертификации.

11.3 Специальные аудиты

11.3.1 На основании заявки о расширении области действия ранее выданного сертификата Органом по сертификации проводится анализ заявки в соответствии с разделом 7 настоящих Правил и определяются проверочные мероприятия, необходимые для принятия соответствующего решения. Проведение проверочных мероприятий может быть совмещено с проведением инспекционного аудита. По результатам аудита принимается новое решение о сертификации и оформляется новый сертификат. Ранее выданный сертификат должен быть возвращен заказчиком в Орган по сертификации.

11.3.2 Органу по сертификации может потребоваться проведение внепланового аудита сертифицированного заказчика для расследования жалоб или в ответ на произошедшие изменения или же для контроля в случае приостановления действия сертификата заказчика. В таких случаях Орган по сертификации обосновывает и заранее извещает сертифицированных заказчиков об условиях, на которых будут осуществляться такие аудиты.

11.4 Приостановление, отмена действия сертификата или сужение области сертификации

11.4.1 Орган по сертификации приостанавливает срок действия сертификата в случаях:

- сертифицированная система менеджмента заказчика постоянно или в значительной мере не может выполнять сертификационные требования, включая требования к результативности системы менеджмента;
- сертифицированный заказчик не позволяет проводить инспекционные или ресертификационные аудиты с требуемой периодичностью;
- сертифицированный заказчик добровольно делает запрос о приостановлении действия сертификата.

11.4.2 После приостановления действия сертификат на систему менеджмента заказчика становится временно недействительным. В этом случае организации не разрешается рекламировать свою сертификацию, в том числе пользоваться сертификатом и сертификационным знаком.

11.4.3 Возобновление срока действия сертификата, действие которого было приостановлено, осуществляется в том случае, если проблема, вызвавшая приостановление

действия сертификата, была решена. В случае неспособности решить проблемы в течение 6 месяцев, осуществляется отзыв (аннулирование) сертификата.

11.4.4 После осуществленного отзыва (аннулирования) сертификации заказчик теряет право рекламировать сертификацию. Аннулированные сертификаты должны быть возвращены в Орган по сертификации. После произведенного отзыва (аннулирования) сертификация может быть проведена только заново.

11.4.5 Орган по сертификации сужает область сертификации, чтобы исключить области, не удовлетворяющие требованиям, если заказчик постоянно или в значительной степени не может выполнить сертификационные требования применительно к этим областям. По результатам аудита принимается новое решение о сертификации и оформляются новые сертификаты. Ранее выданные сертификаты должны быть возвращены заказчиком в Орган по сертификации.

11.5 Апелляции

11.5.1 Орган по сертификации несет ответственность сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции.

11.5.2 При получении апелляции руководителем Органа по сертификации создается комиссия. В состав комиссии по апелляциям включаются лица, не участвующие в соответствующих аудитах и не принимающие решения по сертификации.

11.5.3 Орган по сертификации направляет официальным письмом подателю апелляции подтверждение о ее получении и предоставляет подробные сведения о ходе ее рассмотрения и результатах рассмотрения.

11.5.4 Решение по апелляциям принимается руководителем Органа по сертификации.

11.6 Жалобы

11.6.1 Органом по сертификации проводится оценка всех поступивших жалоб на предмет того, имеет ли жалоба отношение к деятельности по сертификации, за которую Орган по сертификации несет ответственность. Органом по сертификации рассматриваются жалобы, относящиеся к деятельности по сертификации. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее анализе основное внимание уделяется результативности сертифицированной системы менеджмента. Такие жалобы передаются заказчику в течение 5 рабочих дней после их получения Органом по сертификации.

11.6.2 Во всех случаях, когда это возможно, Орган по сертификации подтверждает получение жалобы и предоставляет ее предъявителю подробные сведения о ходе рассмотрения жалобы и сообщает о результатах.

11.6.3 Орган по сертификации направляет официальным письмом подателю жалобы решение, принятое относительно жалобы, а также об окончании процесса рассмотрения жалобы. Решение по жалобам принимается руководителем Органа по сертификации.

11.6.4 Орган по сертификации совместно с заказчиком и предъявителем жалобы определяет необходимость разглашения предмета жалобы и сделанное по ней заключение.

11.7 Орган по сертификации обеспечивает защиту записей о заявителях и заказчиках и гарантирует соблюдение конфиденциальности информации. Транспортировка, пересылка или передача записей осуществляется способом, обеспечивающим сохранение их конфиденциальности.

12 Требования к ведению Реестра Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР»

12.1 Реестр Системы добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМПРЕЕСТР» ведется Держателем Системы в электронном виде и содержит информацию о всех выданных сертификатах, включающую:

- регистрационный номер сертификата;
- дату выдачи сертификата и срок его действия;
- обозначение стандарта на систему менеджмента;
- наименование и адрес заказчика;
- область применения системы менеджмента заказчика;
- наименование Органа по сертификации, принявшего решение о сертификации.

12.2 Доступность Реестра системы для заинтересованных сторон обеспечивается предоставлением Реестра или выписок из него по запросу заинтересованной стороны. При наличии технической возможности Реестр системы может быть размещен в общедоступном виде на официальном сайте Держателя Системы.

13 Нормативные ссылки

ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ISO 14001:2015 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»;

ISO/IEC 20000-1:2018 «Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами»;

ISO 27001:2018 «Системы менеджмента информационной безопасности»;

ISO 45001:2018 «Системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда. Требования и руководство по применению»;

ISO 50001:2018 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению»;

ISO 55001:2014 «Управление активами. Системы менеджмента. Требования»;

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

ГОСТ Р ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2013 «Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001-2006 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности»

ГОСТ Р ИСО 45001-2020 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования и руководство по применению»;

ГОСТ Р ИСО 50001-2012 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению»;

ГОСТ Р 55.0.02-2014 «Управление активами. Системы менеджмента. Требования».

Приложение А
Форма заявки на сертификацию

ЗАЯВКА НА СЕРТИФИКАЦИЮ

ДАННЫЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Название организации

Юридический адрес

Фактический адрес

Телефон

E-mail

Web-сайт

Руководитель организации

Ф.И.О.

Должность

Контактное лицо

Ф.И.О.

Должность

Телефон

E-mail

Сведения об организации

Общая численность персонала

в том числе в системе менеджмента

Удаленные филиалы, производственные площадки

Название филиала,
производственной площадки

Юридический адрес

Фактический адрес

СЕРТИФИКАЦИЯ

Укажите стандарт для проведения сертификации _____

Планируемый срок сертификации с по

Область применения системы менеджмента

Неприменимые к области применения требования (при наличии)

В течение последних трех лет заявляемая для сертификации система менеджмента была сертифицирована:

Орган по сертификации

Стандарт № сертификата, дата окончания срока действия

Руководитель
организации

должность

фамилия, инициалы

подпись

Дата _____