


УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа  
по сертификации

 И. А. Заводов

«20» февраля 2024 г.

**Порядок и правила  
предоставления услуг по сертификации  
систем менеджмента**

Настоящий документ излагает правила и процедуры, по которым проводится сертификация систем менеджмента организаций-заявителей органом по сертификации систем менеджмента ООО «АСЕРТ Бюро».

"Порядок и правила предоставления услуг по сертификации систем менеджмента " («Порядок и правила сертификации», далее по тексту «Правила») установлены и поддерживаются в рамках внутренней системы менеджмента органа по сертификации АСЕРТ Бюро.

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

Аудиты систем менеджмента организаций для оценки их соответствия требованиям заявленного стандарта проводятся экспертами по сертификации ОС АСЕРТ Бюро в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 (ISO/IEC 17021-1).

## Содержание

Часть I. Порядок и правила выполнения работ по аудиту и сертификации системы менеджмента организации-заявителя .....	3
1. Основные положения .....	3
2. Схема сертификации и последовательность выполнения работ при взаимодействии с заявителями .....	4
2.1. Выдача и регистрация сертификата .....	6
2.2. Политика и процедуры приостановки действия и/или аннулирования сертификата и сужения области сертификации. ....	6
2.3 Изменение области сертификации системы менеджмента .....	8
2.4 Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные проверки .....	8
2.5. Ресертификация системы менеджмента.....	8
2.6. Апелляции, претензии и жалобы.....	9
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 работ по сертификации. ....	15
1. Стоимость работ по сертификации. Методика расчета стоимости.....	15
2. Условия оплаты.....	17
ЧАСТЬ IV. Права и обязанности сторон.....	18
1. Обязанности органа по сертификации .....	18
1.1. Выполнение процедур сертификации.....	18
1.2. Обеспечение правомочий и ответственности в областях аккредитации АСЕРТ Бюро.....	18
1.3. Политика конфиденциальности информации и хранения записей .....	19
2. Обязанности организации-заявителя.....	19
2.1. Содействие и гарантии в выполнении работ АСЕРТ Бюро.....	19
2.2. Дополнительные обязанности.....	20
2.3. Платежные обязательства .....	20
3. Права организации-заявителя .....	20

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

### 1. Основные положения

Любая организация имеет возможность добровольно на договорных условиях провести аудит и сертификацию своей внутренней системы менеджмента на соответствие требованиям международных, национальных и отраслевых стандартов в аккредитованном органе по сертификации систем менеджмента АСЕРТ Бюро (далее ОС АСЕРТ 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 ОС АСЕРТ 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 ОС АСЕРТ Бюро только при условии, что выполнение международных и национальных 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, 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 (Часть III) и длительность проведения аудита зависят от сложности процессов, структуры организации и численности ее персонала, области и границ действия функционирующей системы менеджмента.

Аудиторы ОС АСЕРТ 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 также работы по проверке и предупреждению нарушений беспристрастности в процессах системы менеджмента АСЕРТ Бюро находятся в компетенции специально созданной Комиссии.

АСЕРТ 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 ОС АСЕРТ Бюро.

## **2. Схема сертификации и последовательность выполнения работ при взаимодействии с заявителями**

Сертификация системы менеджмента осуществляется по следующей схеме сертификации:

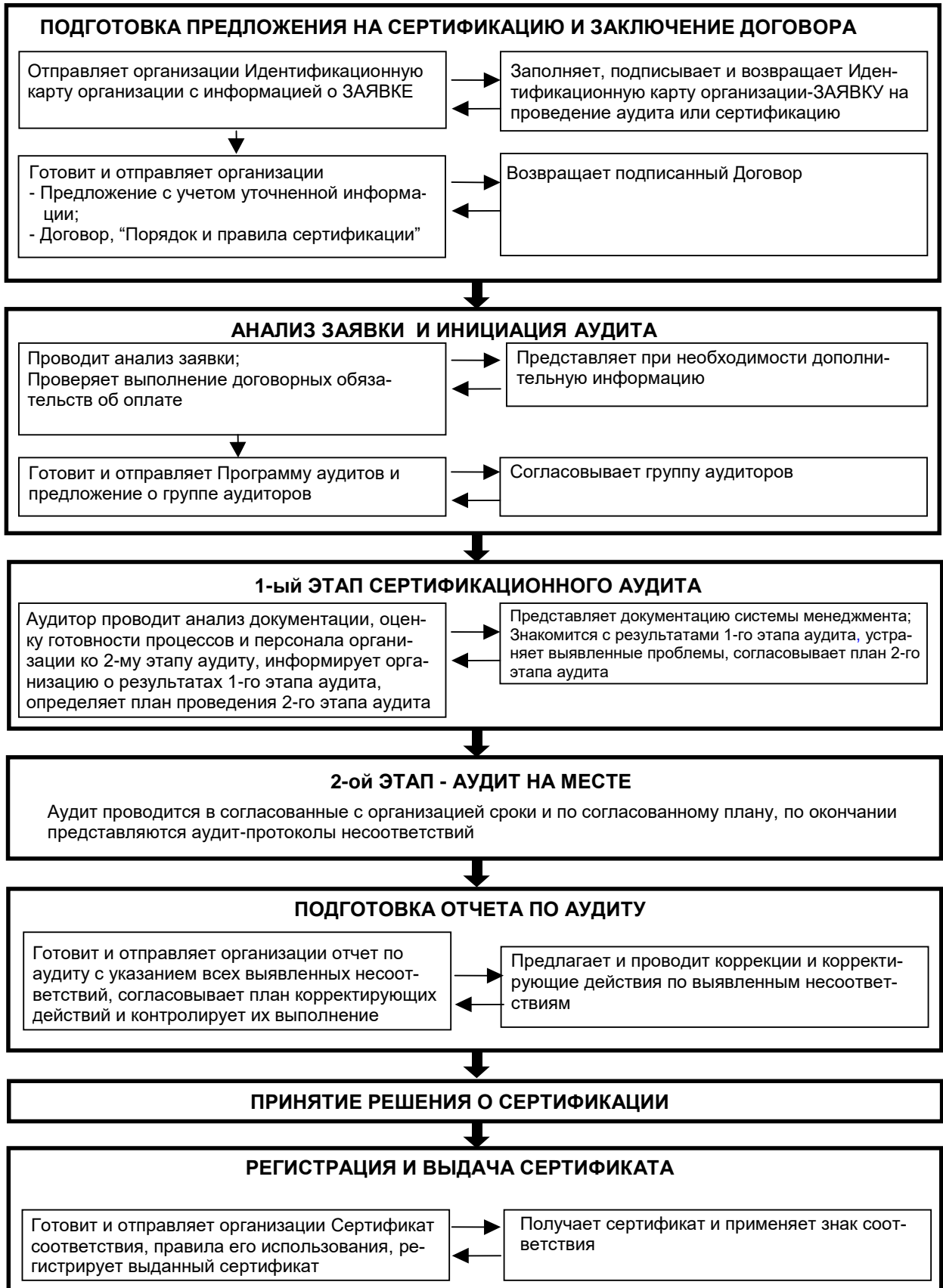
- обращение заявителя и рассмотрение заявки на сертификацию;
- сертификационный аудит (1 и 2 этап);
- заключение и отчет по результатам сертификационного аудита;
- принятие решения по сертификации;
- регистрация и выдача сертификата;
- надзор за сертифицированной системой менеджмента (1 и 2 инспекционный аудит);
- возобновляющая сертификация (ресертификация) системы менеджмента;
- специальные (дополнительные, внеплановые) аудиты;
- приостановка действия и/или аннулирование сертификата соответствия;
- изменение области сертификации системы менеджмента.

Предоставление услуг по сертификации системы менеджмента показано на схеме непосредственного взаимодействия ОС АСЕРТ Бюро с Организациями-заявителями.

**СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОС АСЕРТ БЮРО С ОРГАНИЗАЦИЯМИ-ЗАЯВИТЕЛЯМИ**

**ОС АСЕРТ Бюро**

**Организация-заявитель**



Для подтверждения сертификатов ОС АСЕРТ Бюро проводит инспекционные аудиты.  
Через три года предполагается проведение ресертификационного 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 в согласованные с руководителем группы аудитором сроки, но не более трех месяцев после проведения заключительного совещания, и организация предоставила в ОС 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.

- ОС АСЕРТ Бюро рассмотрел и принял запланированные Организацией меры коррекции и корректирующие действия для незначительных несоответствий, согласовал указанные Организацией сроки выполнения коррекций и корректирующих действий (при этом сроки должны быть не более трех месяцев после проведения заключительного совещания);

- 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 АСЕРТ Бюро;

- результаты работ по сертификации проверены и утверждены.

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

В случае положительного решения о сертификации Организации оформляется и выдается сертификат ОС АСЕРТ Бюро, вступающий в силу с момента принятия решения органом по сертификации и действующий не более трех лет (за исключением особых случаев – Часть I, п.2.5).

Организация имеет возможность по запросу получить 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».

## **2.2. Политика и процедуры приостановки действия и/или аннулирования (отмены действия) сертификата и сужения области сертификации.**

### **2.2.1. Политика приостановки действия, аннулирования (отмены действия) сертификата и сужения области сертификации**

ОС АСЕРТ Бюро заявляет о своем праве, в случае установления объективных фактов, приведенных в процедурах, производить действия по приостановлению, отмене действия сертификата соответствия и сокращения области сертификации клиента.

В органе по сертификации АСЕРТ Бюро установлены процедуры, в соответствии с которыми производится приостановка или отмена действия сертификата,

или сужение области сертификации, а также определены последующие действия, исполнимые по договорным обязательствам с заказчиком (п.2.2.2).

**2.2.2. Процедуры приостановки действия, аннулирования (отмены действия) сертификата и сужения области сертификации**

ОС 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 Организации временно считается недействительным. В списке сертифицированных клиентов ОС 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 (отменено):

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

ОС 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 порядка и правил сертификации ОС АСЕРТ Бюро;
- подтверждена информация 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 ОС АСЕРТ Бюро.

Решение ОС 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.

При получении запроса от любой стороны ОС АСЕРТ Бюро оставляет за собой право назвать истинный статус сертификации СМК своего клиента, как-то: «приостановлен», «аннулирован».

### **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. Специальные проверки**

ОС АСЕРТ Бюро может провести специальный (внеплановый) аудит сертифицированной Организации, который может проводиться в следующих случаях:

- при поступлении в ОС 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.

В таких случаях:

- ОС АСЕРТ Бюро должен обосновать и заранее известить Организацию об условиях, на которых будут осуществляться такие аудиты;
- ОС АСЕРТ Бюро тщательно рассматривает состав аудиторской группы по причине отсутствия у Организации возможности опротестовать участников аудиторской группы.

Организация обязуется оплатить услуги АСЕРТ Бюро по проведению специальных 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 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 ОС АСЕРТ Бюро 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, 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**

2.6.1. Жалобой является выраженная неудовлетворенность деятельностью организации, сертифицированной ОС АСЕРТ Бюро. Претензией считается выраженная неудовлетворенность организации деятельностью АСЕРТ Бюро.

Апелляция – запрос Заявителя в Комиссию по беспристрастности о пересмотре решения, принятого Руководителем ОС АСЕРТ Бюро в отношении данного заявителя.

2.6.2. 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).

Форма подачи F-MR-15 размещена на интернет-сайте АСЕРТ Бюро. Жалоба или претензия должна быть подана в течение 30 календарных дней с даты совершения события, являющегося ее причиной. Заявление подается на имя руководителя ОС АСЕРТ Бюро.

2.6.3. Заместитель руководителя производства осуществляет регистрацию заявления и передачу заявления на рассмотрение Руководителю ОС АСЕРТ Бюро в течение 1-го дня с момента его поступления. По результатам рассмотрения подготавливается первоначальный ответ заявителю, а пакет документов передается 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-х рабочих дней с момента поступления заявления.

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

Решение об отказе принять жалобу, претензию, как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано заявителем в Комиссии по обеспечению беспристрастности путем направления апелляции согласно п.2.6.12, 2.6.17.

2.6.4. Если жалоба касается сертифицированного клиента, то Руководитель ОС в течение 1 рабочего дня направляет ее в адрес клиента и делает запрос с требованием прояснить ситуацию.

2.6.5. В случае, если заявление обосновано, руководитель ОС АСЕРТ Бюро определяет градацию (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 рассматриваемой 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, в противном случае – заместитель руководителя ОС, на которого возложены функции менеджера по качеству. На совместном заседании с заявителем по рассмотрению жалобы/претензии комиссия рекомендует рассмотреть спорные вопросы путем устного обсуждения между сторонами. В процессе обсуждения стороны высказывают свои точки зрения на предмет жалобы/претензии и дают свои предложения для преодоления разногласий. Арбитражная комиссия дает свое аргументированное решение относительно высказанных мнений и предложений сторон.

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

В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы ОС АСЕРТ Бюро и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, ОС АСЕРТ Бюро оставляет за собой право, в случае необходимости, провести дополнительную проверку системы менеджмента 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.

2.6.7. 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 Комиссии по обеспечению беспристрастности, являющимся членом Арбитражной комиссии.

2.6.8. После согласования и утверждения ответа заявителю мероприятия регистрируются ответственным за рассмотрение претензии с указанием сроков выполнения и ответственных и ставятся на контроль.

2.6.9. Ответ заявителю с указанием планируемых мер должен быть направлен не позднее 30 календарных дней с момента получения заявления, отвечающего вышеизложенным 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 предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

Особый порядок рассмотрения действует для обращений, связанных с работой органа по сертификации, аккредитованного в национальной системе аккредитации в соответствии с 412-ФЗ, в том числе для обращений, поступивших в национальный орган по аккредитации (Росаккредитация) и направленных им для рассмотрения в ОС, в данном случае ОС СМК АСЕРТ Бюро обязан рассматривать такие обращения и давать ответы на них в течение 10 рабочих дней со дня поступления таких обращений. Если жалоба, направленная третьей стороной в отношении АСЕРТ Бюро, касается использования изображения знака национальной системы аккредитации, то АСЕРТ Бюро незамедлительно (в течение 1 рабочего дня) сообщает о факте жалобы и выполнении корректирующих действий в Росаккредитацию.

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

2.6.11. 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.

2.6.12. Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих/предупреждающих действий, также может в случае несогласия с их результатами, обратиться с апелляцией в Комиссию по обеспечению беспристрастности АСЕРТ Бюро.

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

2.6.14. 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.

2.6.15. Решения по жалобам и претензиям доводятся руководителем ОС АСЕРТ Бюро до членов Комиссии по беспристрастности в ходе очередного планового заседания, на котором члены Комиссии рассматривают, в том числе, вопросы, связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы/претензии. В случае, если Комиссии по беспристрастности примет решение о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, такие решения Комиссии должны быть приняты, о чем своевременно должен быть информирован заявитель и, в случае необходимости, прочие заинтересованные стороны.

2.6.16. Информация о претензиях, жалобах, апелляциях рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества руководством и включается в отчеты об анализе системы менеджмента качества, представляемые в Комиссию по беспристрастности.

2.6.17. Заявитель направляет апелляцию в Комиссию по беспристрастности в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решением руководителя ОС АСЕРТ 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 Комиссии по беспристрастности.

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

Заявление в Комиссию по беспристрастности (форма подачи F-MR-15 размещена на интернет-сайте АСЕРТ Бюро) должно:

- определять сторону, в отношении которой оно 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 Комиссию по беспристрастности;
- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления Комиссией по беспристрастности и обязательства исполнить такое согласие или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции.
- предлагать решение для обсуждения в Комиссии по беспристрастности;
- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана жалоба, и список, перечисляющий такие доказательства и/или документы.

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

После регистрации апелляции ответственный за рассмотрение претензии должен направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика. В случае, если ответственный за рассмотрение претензии посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даже объяснений или предоставлении документов), Комиссия по беспристрастности должна направить этому лицу копию заявления и приложенные к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Ответственный за рассмотрение претензии направляет членам Комиссии по беспристрастности пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания.

Решения, принимаемые Комиссией по беспристрастности, 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 рабочих дней.

Решения Комиссии по беспристрастности по рассмотрению апелляций заносятся в протокол о заседании, который подписывается всеми её членами.

Если стороны не принимают решение Комиссии по беспристрастности в отношении апелляции, то они после официального полученного решения ОС могут обращаться с кассацией в аккредитующий орган. Орган по сертификации обязан информи-

## Порядок и правила сертификации Часть I. Порядок выполнения работ

---



ровать аккредитующий орган обо всех подобных случаях. Об окончании процесса рассмотрения его кассации заявителю ОС направляет уведомление.

## **ЧАСТЬ II Правила выдачи и использования сертификата.**

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

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

### **1. Область и границы действия сертификата**

Выданным сертификатом ОС АСЕРТ Бюро удостоверяет соответствие системы менеджмента организации требованиям заявленного стандарта. 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, реализованной организацией, требованиям заявленного стандарта, а не качество ее продукции / услуг.

### **2. Использование сертификата**

#### **2.1. Использование сертификата организацией**

Согласно DG-F-01 «Правила применения сертификата и знака соответствия АСЕРТ Бюро» сертифицированная 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 системы менеджмента.

В случае сертификации на соответствие требованиям ISO 9001 в рамках международной аккредитации Организация имеет право использовать знак соответствия ОС АСЕРТ Бюро в соответствии с Правилами применения сертификата и знака соответствия, которые передаются организации вместе с сертификатом.

Правильность использования сертификата и знака соответствия проверяется при инспекционных аудитах.

#### **2.2. Поддержание сертификата органом по сертификации**

ОС АСЕРТ Бюро после выдачи сертификата вносит организацию в постоянно актуализируемый и общедоступный список сертифицированных организаций, сведения из которого предоставляются по запросу с сайта [www.acert.ru](http://www.acert.ru).

Все остальные сведения о сертифицированной организации поддерживаются в ОС 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 требованиям заявленного стандарта, то ей выдается новый сертификат, со сроком действия на следующие три года (особые случаи описаны в п.2.5 Части I).



## ЧАСТЬ III Стоимость работ по сертификации.

### 1. Стоимость работ по сертификации. Методика расчета стоимости

Стоимость предоставляемых услуг ACEPT Бюро для организации рассчитывается на основании единого подхода, установленного и применяемого для Органов по сертификации систем менеджмента, аккредитованных в национальной системе и 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.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 (ISO/IEC 17021-1) Орган по сертификации должен определить продолжительность (трудоемкость) проведения аудита (аудито-дни) систем менеджмента организации с учетом следующих аспектов:

- требования соответствующих стандартов на системы менеджмента;
- вид проводимого аудита (сертификация, инспекционный контроль, ресертификация);
- размер организации (численность персонала);
- сложность и степень законодательного регулирования процессов организации;
- класс сложности экологических аспектов, условий труда в организации;
- технологические особенности организации;
- наличие в организации обособленных подразделений (филиалов, производственных площадок, временных площадок и т.п.) и возможности применения выборки;
- наличие сменного графика работы в организации;
- возможность проведения комплексного аудита при сертификации нескольких систем менеджмента (интегрированной системы менеджмента);
- наличие в организации ранее сертифицированной системы менеджмента;
- наличие в организации процессов аутсорсинга;
- других аспектов.

Порядок определения трудоемкости (продолжительности) аудита систем менеджмента установлен в следующих нормативных документах:

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54318 «Порядок определения продолжительности сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Общие требования»;
- Документ Международного форума по аккредитации IAF MD 5 «Обязательный документ IAF по продолжительности аудитов системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, системы менеджмента профессионального здоровья и охраны труда»;
- Документ Международного форума по аккредитации IAF MD 1:2018 «Обязательный документ IAF для аудита и сертификации системы менеджмента организаций, имеющих сеть предприятий».

Общая трудоемкость аудита при проведении начальной сертификации системы менеджмента организации без обособленных подразделений (филиалов, производственных площадок, временных площадок) составляет от 1,5 до 34 аудито-дней в зависимости от применимости указанных выше аспектов.

Стоимость работ по проведению работ по сертификации рассчитывается по формуле:

$$C_c = (T_c \times P) + K,$$

где:

$C_c$  – общая стоимость работ по сертификации;



$T_C$  — трудоемкость сертификации систем менеджмента, рассчитанная с учетом аспектов, увеличивающих/уменьшающих трудоемкость аудита;

$P$  — стоимость одного аудито-дня;

$K$  — командировочные расходы.

Стоимость одного аудито-дня определяется самостоятельно Органом по сертификации. При определении минимальной стоимости одного аудито-дня Органом по сертификации учитываются прямые и косвенные расходы, нормативная прибыль, рассчитываемые на дату утверждения стоимости одного аудито-дня. При этом учитывается, что уровень рентабельности работ по сертификации не должен превышать 35 %.

Стоимость одного аудито-дня также зависит от:

- размера платы работ экспертов по сертификации, обладающих необходимой компетентностью для проведения аудитов;
- наличия отчислений (сборов, взносов) в определенные органы по аккредитации (признанию компетентности), держателям схем сертификации и т.п.;
- стоимости работ соисполнителей (в случае необходимости их привлечения).

При необходимости, в стоимость работ по сертификации включаются командировочные расходы, связанные с приобретением билетов и проживанием в гостинице экспертов при выезде в организацию для проведения аудитов систем менеджмента.

Стоимость работ по проведению инспекционного контроля за сертифицированной системой менеджмента рассчитывается исходя из трудоемкости инспекционного контроля, при этом общее количество времени, ежегодно отводимого на проведение инспекционного контроля, должно составлять 1/3 от времени, затраченного на первоначальный сертификационный аудит:

$$C_{ик} = (T_{ик} \times P) + K,$$

где:

$C_{ик}$  — общая стоимость работ по инспекционному контролю;

$T_{ик}$  — трудоемкость инспекционного контроля сертифицированных систем менеджмента, рассчитанная с учетом аспектов, увеличивающих/уменьшающих трудоемкость аудита;

$P$  — стоимость одного аудито-дня;

$K$  — командировочные расходы.

Стоимость работ по проведению ресертификации системы менеджмента рассчитывается исходя из трудоемкости; при этом время, затрачиваемое на ресертификацию должно рассчитываться на основе обновленных данных об организации и обычно составляет 2/3 от времени, которое понадобилось бы для проведения первоначального сертификационного аудита организации (этап 1 + этап 2), если бы такой аудит проводился во время ресертификации:

$$C_{рс} = (T_{рс} \times P) + K,$$

где:

$C_{рс}$  — общая стоимость работ по ресертификации;

$T_{рс}$  — трудоемкость ресертификации систем менеджмента, рассчитанная с учетом аспектов, увеличивающих/уменьшающих трудоемкость аудита;

$P$  — стоимость одного аудито-дня;

$K$  — командировочные расходы.

При расчете трудоемкости принимаются во внимание факторы, которые могут привести к корректировке трудоемкости. Дополнительные факторы к рассмотрению включают, но не ограничивают:

- 1) Факторы, увеличивающие время аудита систем менеджмента:

- сложная логистика организации, включающая несколько зданий или площадок, где проводится работа, например, когда должно быть проверено отдельное конструкторское бюро;
- наличие нескольких рабочих языков в организации [требуется(ются) переводчик(и) или невозможность работы каждого аудитора индивидуально];
- очень большие размеры мест для данного количества персонала (например, лесное хозяйство);
- высокая степень законодательного регулирования (например, пищевая промышленность, фармацевтика, аэрокосмическая промышленность, ядерная энергетика и т.д.);
- система включает процессы высокой сложности или относительно большое количество уникальных процессов;
- процессы, требующие посещения временных площадок для подтверждения процессов постоянного(ых) места (мест), где проводится сертификация системы менеджмента;
- деятельность с высоким уровнем риска;
- функции или процессы, переданные на аутсорсинг;

II) Факторы, уменьшающие время аудита систем менеджмента:

- организация не несет ответственности за проектирование или другие элементы стандарта, не включенные в область распространения;
- малые размеры объекта для данного количества персонала (например, только офисные помещения);
- зрелость системы менеджмента;
- осведомленность о системе менеджмента организации-клиента;
- готовность организации-клиента к сертификации (например, когда организация уже сертифицирована или признана схемой третьей стороны);
- высокий уровень автоматизации;
- персонал включает в себя людей, работающих "вне места", т.е. продавцов, водителей, обслуживающий персонал и т.п., и соответствие их деятельности системе можно проверить посредством анализа записей.

## 2. Условия оплаты

Организация оплачивает выполненные АСЕПТ Бюро работы, стоимость которых рассчитывается для конкретной организации в коммерческом предложении.

Оплата работ по 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. При этом орган по сертификации вправе не передавать сертификат организации до полной оплаты выставленного счета.

## ЧАСТЬ IV. Права и обязанности сторон

### 1. Обязанности органа по сертификации

#### 1.1. Выполнение процедур сертификации

ОС АСЕРТ Бюро проводит сертификацию систем менеджмента организаций в соответствии со следующими документами:

- Федеральный закон № 184-ФЗ от 15.12.2002 «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон N 412-ФЗ от 28.12.2013 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Трудовой Кодекс Российской Федерации (ТК РФ);
- Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 (ISO/IEC 17021-1),
- положениями документов IAF,
- правилами аккредитующего органа,
- процедурами внутренней системы менеджмента качества АСЕРТ Бюро.

ОС АСЕРТ Бюро выдает **аккредитованный** сертификат, удостоверяющий, что разработанная и введенная в действие система менеджмента организации в местах ее расположения соответствует требованиям заявленного стандарта при осуществлении указанных в сертификате процессов для выпуска продукции и оказании услуг. На сертификате используются логотип АСЕРТ Бюро, а также знак аккредитующего органа с указанием регистрационного номера действующей международной аккредитации АСЕРТ Бюро или регистрационный номер действующей национальной аккредитации.

В ОС АСЕРТ 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, ОС АСЕРТ 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 организаций, выполняемых ОС АСЕРТ Бюро, предоставляются в аккредитующий орган в ходе проверок.

ОС АСЕРТ 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.

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

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

ОС АСЕРТ Бюро единолично несет ответственность за изменения в управлении Органом по сертификации, в составе персонала и действующей процедуре сертификации систем менеджмента Организаций-заявителей.

ОС АСЕРТ Бюро несет ответственность и сохраняет полномочия в отношении решений, касающихся сертификации, включая решения о выдаче, сохранении, возобновлении, 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 Организации-заявителя.

### **1.3. Политика конфиденциальности информации и хранения записей**

ОС АСЕРТ Бюро обязуется конфиденциально обращаться со всей информацией об организации. ОС АСЕРТ Бюро рассматривает всю представляемую Организацией - заявителем информацию и отчеты по аудитам, как конфиденциальную.

Это означает, что не допускается передача третьим лицам без согласия обеих сторон, участвующих в сертификации системы менеджмента, 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.

Информация о заказчике, полученная не от самого заказчика (например, от предъявителя жалобы, от регулятивных органов), также рассматривается ОС АСЕРТ Бюро как конфиденциальная.

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

ОС АСЕРТ Бюро обязуется сохранять записи о сертифицированных организациях согласно внутренним правилам ОС в течение текущего цикла сертификации и еще одного полного цикла.

## **2. Обязанности организации-заявителя**

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

Для поддержания работ по сертификации и надзору за системой менеджмента в организации должен быть назначен компетентный представитель для взаимодействия ОС АСЕРТ Бюро и его экспертов (аудиторов) с организацией.

Организация обязуется обеспечить беспрепятственное проведение процессов сертификации. Она обязана предоставить всю требуемую информацию о системе менеджмента 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 системы менеджмента, 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 ОС АСЕРТ Бюро;
- сообщать в ОС АСЕРТ Бюро о существенных изменениях своей системы менеджмента не позднее, чем через 1 месяц после проведения этих изменений. По результатам анализа таких изменений ОС АСЕРТ Бюро предлагает адекватные действия, в т.ч. по проведению дополнительного специального аудита. К таким изменениям относятся:
  - ✓ существенные изменения структуры и / или области действия системы менеджмента,
  - ✓ 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 АСЕРТ Бюро.

## **3. Права организации-заявителя**

- получать в ОС АСЕРТ Бюро информацию, описывающую подтверждение соответствия, связанные с выдачей, подтверждением, возобновлением, приостановлением сертификата, расширением, сужением области сертификации или отменой сертификата, а также информацию о работах по сертификации, видах объектов подтверждения соответствия, в пределах которых данный орган осуществляет свою деятельность;
- получать в органе по сертификации АСЕРТ Бюро сведения об изменениях нормативных требований по подтверждению соответствия (сертификации);
- выбирать схему сертификации, предусмотренную для определенных видов деятельности соответствующим стандартам;
- получать в органе по сертификации АСЕРТ Бюро информацию о деятельности по подтверждению соответствия, выполняемую сторонними организациями (субподрядчиками);
- требовать соблюдения органом по сертификации АСЕРТ Бюро конфиденциальности информации о новых решениях и технических знаниях, в том числе не защищаемых законом, а также сведений, в отношении которых заявителем установлен режим коммерческой тайны;
- получать в органе по сертификации АСЕРТ Бюро информацию обо всех выявленных несоответствиях объектов оценки и о дополнительных задачах по оценке, необходимых для устранения несоответствий;

- получать от органа по сертификации ACEPT Бюро мотивированное решение в случае отказа в рассмотрении заявки или отказа в выдаче сертификата соответствия, содержащее причины отказа;
- получать в органе по сертификации ACEPT Бюро информацию о выданных, приостановленных или отмененных сертификатах;
- обращаться в Арбитражную комиссию и Комиссию по обеспечению беспристрастности органа по сертификации ACEPT Бюро для рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий по вопросам, связанным с подтверждением соответствия (сертификацией) и получать сведения о результатах их рассмотрения;
- обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органа по сертификации ACEPT Бюро в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обжаловать действия (бездействие) органа по сертификации ACEPT Бюро в суде.