

Сертификация систем менеджмента

Сертификат, полученный организацией, обращавшейся за сертификацией подтверждает, что такая организация внедрила и поддерживает систему менеджмента в соответствии с требованиями соответствующих международных стандартов или национальных правил, таких как:

- **ISO 9001:2015 для качества;**
- **ISO 22000:2005 для области пищевой безопасности;**
- **ISO 14001:2015 для области охраны окружающей среды;**
- **ISO 50001:2011 для области энергетического менеджмента**
- **OHSAS 18001:2007/ISO 45001:2018 для области охраны труда и безопасности**
- **ISO/IEC 27001:2013 для области информационной безопасности**

Сертифицированная система менеджмента является общепринятой, если сертификат выдан независимым и аккредитованным органом по сертификации, это означает, что выполняются все требования соответствующего органа аккредитации. Если заявителю требуется сертификация системы менеджмента, которая будет признана на международном уровне, то они должны выбрать орган по сертификации, имеющий аккредитацию от любых международно-признанных органов по аккредитации.

Компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** успешно прошла процесс аккредитации Словацкой национальной службой аккредитации в области указанных систем менеджмента ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 22000:2005, ISO/IEC 27001:2013 и OHSAS 18001:2007 и ISO 50001:2011. Словацкая национальная аккредитационная служба подписала договор о взаимном признании аккредитации, поэтому выданные ею аккредитационные сертификаты действительны на международном уровне.

Сертификация системы менеджмента приносит сертифицированному субъекту кроме престижа развития и маркетинговых преимуществ много других преимуществ. Это позволяет сертифицированному субъекту использовать сертификационные знаки для пропаганды сертификации системы менеджмента. Польза от сертификата повышает для сертифицированного субъекта возможности сотрудничества с существующими и потенциальными партнерами; во многих случаях это ставит сертифицированный субъект в более лучшие стартовые позиции в процедурах выбора в объявленных тендерах значительными покупателями, потребителями и клиентами, действующими на рынке (большие компании, международные концерны и др.). Кроме того, наблюдение независимых экспертов за сертифицированной системой менеджмента гарантирует непрерывный контроль основных деятельности управления соответствующей системы менеджмента. Это не столько для поддержания, сколько для улучшения эффективности менеджмента в установленной области.

Сертификация систем менеджмента довольно сложный процесс, который имеет строгие процедуры аккредитационных правил являющихся условиями для присвоения сертификата. Весь процесс сертификации состоит из 6 фаз, описанных ниже.



1. Заключение договора, ценообразование

Любая организация, заинтересованная в оценке системы менеджмента и получении сертификата компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**, должна обратиться в сертификационный орган **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** или к его коммерческому партнеру выслав запрос (электр. почта, телефон и др.) на эти услуги.

Работники компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** проверяют способен ли сертификационный орган выполнить сертификацию системы менеджмента в соответствии с требованиями потенциального клиента и в соответствии с процедурами СО и правилами аккредитации. Если да, СО готовит проект Контракта сертификации. Обычно контракт высылается сертификационным органом непосредственно заинтересованной организации. При заключении договора клиент должен указать для ISO 45001, так же как и для ISO / IEC 27001 дополнительную информацию о СУОТБ / рисках, связанных с СМИБ.

Стоимость выполнения оценки/сертификации всегда основана на ценовом предложении или результатах переговоров с клиентом до заключения контракта. Компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** оказывает услуги при условии, что контракт с заявителем на сертификацию заключен.

2. Подготовка оценки

После подписания контракта обеими сторонами сертификационный орган формирует аудиторскую команду для выполнения оценки. Для каждой области сертификации должен быть выбран квалифицированный член аудиторской команды. Число участников аудиторской команды зависит от размера сертифицируемой компании клиента. Аудиторская группа должна состоять из независимых специалистов, которые не вовлекались в деятельность клиента. Клиент вправе дать заключение о составе аудиторской группы и предложить заменить кого-либо из членов группы не позднее чем за 3 дня до начала выполнения аудита. Менеджер по реализации несет ответственность за мониторинг числа аудиторов в зависимости от количества сотрудников клиента в аудируемом процессе, в случае, если аудиторская группа состоит более 1 аудитора.

Оцениваемая организация (клиент) обязана предоставить следующую документированную информацию с целью оценки аудиторской группой:

- детальную организационную структуру;
- область и границы сертификации (подразделения, деятельности);
- структура документированной информации;
- кроме того актуальную системы менеджмента, в особенности:
 - руководство системы менеджмента (когда оно разработано);
 - политику и цели системы менеджмента;
 - контекст организации, риски и действия по управлению рисками, связанными с системой менеджмента;
 - описание процессов, экологических аспектов или рисков для охраны труда и безопасности;
 - основные административные процедуры (распоряжения, инструкции и др.);
 - специфические требования для выполнения аудита (включая безопасность труда и охрану здоровья, право на здоровье).

Далее, аудиторская группа обязана изучить документированную информацию клиента и оценить, насколько предоставленная документированная информация:

- соответствует ли в полном объеме минимальным требованиям нормативных критериев для документированной информации;

- устанавливает четкие, однозначные и логические процедуры и ответственности за выполнение управленческой деятельности;
- исчерпывающе описывает рассматриваемую систему менеджмента и представляет достаточную демонстрацию ее функциональности.

Прежде чем этот этап завершен, аудиторская группа оценивает: составляется ли документированная информация в определенном объеме и включает ли все требования. В случае если документированная информация не сформирована в соответствии с требованиями соответствующих критериев, аудиторская группа информирует уполномоченного представителя клиента, что организация будет оценена без каких-либо задержек, но в тоже время указывает, какие требования критериев не были приняты соответствующим путем в организации. После этого, ведущий аудитор согласует с представителем оцениваемой организации дату, когда документированная информация будет дополнена и обновлена. При необходимости план аудита будет также скорректирован.

Как только документированная информация оценена, аудиторская группа готовит план аудита который затем предоставляется для комментариев организации и установленному представителю компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** Ведущий аудитор может вносить изменения в план аудита основываясь на требованиях организации и СО. Не допускается вносить какие-либо поправки в план аудита в отношении длительности или ограничивать требования соответствующего стандарта. План аудита утверждается заказчиком совместно с представителем органа по сертификации. Если по требованию аккредитационного органа выполняется аудит свидетельства, ведущий аудитор должен вовлечь в план аудита члена аккредитационного органа во время вступительного и заключительного собрания.

3. Оценка и отчет аудита

Сертификация всех систем менеджмента выполняется в два этапа. Цель первого этапа - получить данные о выполнении ключевых требований соответствующих норм. Цель второго этапа - является проведение оценки всех требований соответствующих критериев нормы. Выполнение аудита в оцениваемой организации управляется ведущим аудитором в соответствии с утвержденным планом аудита. Любая оценка, выполняемая компанией **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** начинается с вступительного собрания. Аудиторская группа информирует всех участников этого собрания о целях аудита. Цель вступительного собрания подтвердить длительность и критерии аудита, утвердить план и договориться об организации дополнительных мер, включая обеспечение лиц, которые будут сопровождать команду по аудиту и охрану труда для членов аудиторской группы. Команда по аудиту может изучить территорию заказчика до проведения аудита в целях ознакомления участников аудиторской группы со структурой производственного предприятия, если аудиторская группа так считает.

Выполнение аудита состоит из проведения интервью с выбранными сотрудниками клиентов, мониторинг выполнения конкретной деятельности, изучение запрашиваемой документированной информации и их сопоставление с фактами. Аудиторы обычно не выполняют измерения или отбор проб, но если необходимо верифицировать соответствие с критериями аудита, они могут запросить выполнить измерения и проанализировать отобранные пробы с помощью работника заказчика.

Клиент должен приглашать для проведения каждого аудита соответствующих специалистов, которые осуществляют профессиональную деятельность для организации в области, требуемой регламентом (например, АВТ - уполномоченный техник по охране труда, PZS - Служба Охраны Труда, эколог, техник по управлению водными ресурсами и т.д.), а также компетентное лицо по данным вопросам, например, назначенное ответственное лицо / имеющее лицензии / разрешение или IT специалист для СМИБ. В то же время, необходимо,

чтобы на заключительном заседании аудитов по системе менеджмента охраны труда и безопасности присутствовал представитель службы охраны труда или работающий врач.

Аудиторская группа обычно информирует представителя проверяемой организации о важных частичных выводах, полученных во время аудита. Аудиторская группа исчерпывающе информирует руководство оцениваемой организации по поводу обнаруженных несоответствий на заключительном собрании, которое происходит всегда после завершения аудита в помещении оцениваемой организации. Цель заключительного собрания - информировать представителей оцениваемой организации о всех установленных нарушениях и проблемах, о классификации и значимости обнаруженных несоответствий, ответить на вопросы сотрудников организации в отношении выводов и обнаруженных несоответствий и сообщить, рекомендует ли аудиторская группа выдать сертификаты для оцененной системы менеджмента. На заключительном собрании ведущий аудитор представляет подготовленные записи содержащие описание найденных несоответствий. Уполномоченный представитель организации после рассмотрения подтверждает своей подписью, что он/она согласны с несоответствиями. Представители оцениваемой организации обязаны принимать соответствующие меры для устранения обнаруженных несоответствий и информировать ведущего аудитора об этих мерах в течение 10 дней. На заключительном совещании ведущий аудитор также разъясняет дальнейший прогресс в деятельности, которая зависит от количества и значимости обнаруженных несоответствий.

Если были обнаружены значительные несоответствия, которые проявляются в том, что целостность исследуемой системы менеджмента доступна не в полном объеме, в первую очередь, такие несоответствия должны быть устранены и только после этого впоследствии может быть принято решение о выдаче сертификата. Ведущий аудитор также обязан информировать клиента о том, что если органу по сертификации не удастся проверить выполнение коррекции и корректирующих действий, которые решают любые обнаруженные несоответствия типа 1 в период до 90 дней после дня заключительного собрания у клиента, то это должно быть выполнено на повторном аудите у клиента, прежде чем рекомендовать выдать сертификат. Выполнение корректирующих действий верифицируется персонально ведущим аудитором, выполнявшим оценку, если конечно же число несоответствий не слишком велико. Если было обнаружено много несоответствий необходимо повторить повторить сертификационный аудит. Если серьезные несоответствия были найдены во время первого этапа аудита, оцениваемый субъект обязан устранить их до даты проведения второго этапа (максимально в течение 90 дней от даты проведения первого этапа сертификационного аудита). Если несоответствия не устранены, необходимо повторить первый этап аудита.

Все заявления и выводы аудита, включая идентифицированные несоответствия и принятые корректирующие действия будут представлены аудиторской группой в отчете аудита. Как только ответственный работник компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** утвердит отчет аудита - отчет будет передан ответственным со стороны сертификационного органа представителю оцененной организации. Оцененная организация вправе дать заключение по содержанию отчета в течение 15 дней, что дает ей возможность возразить против выводов аудита или иных фактов, изложенных в отчете аудита и это может быть учтено при принятии решения о сертификации.

4. Принятие решения о присвоении сертификата

Руководство компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** принимает решение о присвоении сертификата, основываясь на информации и фактах, установленных в отчете аудита, возражений против выводов аудита или иной дополнительной информации и документах, таких как: анкеты аудитора и примечания, запросы на корректирующие действия и др., сделанной представителями оцененной организации. Руководство сертификационного органа принимает решение присвоить сертификат, если заключения аудита и общая оценка оцененной системы менеджмента объективно подтверждает следующее:

- полную целостность оцененной системы и выполнение всех требований соответствующего стандарта, касающегося данной системы менеджмента;
- обеспечение доверия о дальнейшей целостности и эффективности оцененной системы менеджмента на основе создания организационной структуры, определении функций и процедур, проведение внутренних аудитов и личное отношение всех вовлеченных сотрудников;
- внедрения всех требуемых механизмов и процедур управления, включая выполненный анализ со стороны руководства.

До представления самого сертификата и сертификационных знаков, клиент получает Распоряжение о присвоении сертификата от компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** Компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** осуществляет наблюдение за сертифицированной организацией путем проведения надзорных аудитов. Топ-менеджмент компании устанавливает частоту выполнения конкретных аудитов в Распоряжении, основываясь на выводах аудита, особенно для общей оценки функциональности системы и выявленных несоответствий. Частота выполнения надзорных аудитов может быть установлена минимально 4 месяца и максимально 12 месяцев. Надзорные аудиты должны проводиться не реже одного раза в календарный год. В договоре на сертификацию определены обязательные правила использования сертификационных знаков и ссылок на сертификацию. Нарушение этих правил может привести к отзыву сертификата.

5. Надзорный аудит сертифицированной организации

Программа надзорных аудитов на срок действия сертификата определяется органом по сертификации для того, чтобы постепенно проверять соблюдение требований соответствующего стандарта и рассмотреть все организационные единицы сертифицированной организации, относящиеся к сфере сертификации в течение этого периода.

По результатам надзорных аудитов аудиторская группа действует таким же образом, как по результатам сертификационных аудитов, но степень надзорного аудита определяется программой надзорного контроля, являющейся частью Распоряжения.

Аудиторская группа должна верифицировать во время каждого надзорного аудита следующее:

- Управление областями, где появились значительные изменения;
- Способ планирования, проведения и оценки 3 элементов - столпов системы - внутренний аудит, анализ со стороны руководства, корректирующие и предупреждающие действия и реализация выводов и мер;
- Соответствующие жалобы, возражения и стимулы, направленные заинтересованными сторонами, и способ реагирования на них сертифицированного субъекта, в том числе мер, подразумеваемых на обработку этих жалоб, возражений и стимулов;
- Изменения в документированной информации, относящейся к оцененному субъекту;
- Реализация и эффективность корректирующих действий, принятых для устранения несоответствий предыдущего аудита и представленные меры для решения и изучения случая, промаха, инцидента, чрезвычайной ситуации, несоответствия продуктов и ситуаций, ведущих к созданию несоответствия продукции;
- Эффективность и результативность конкретной системы с точки зрения соответствия определенной политике и целям;
- Улучшения в оцененной области;
- Функциональность и применение процедур сертифицированного субъекта для периодической оценки и оценки соответствия с определенными законодательными требованиями, включая операционный контроль;

- Нарушение правил и штрафы со стороны государственных органов в соответствующей области;
- Соблюдение условий и правил использования сертификационных знаков и ссылок на сертификацию.

Аудиторская группа указывает в отчете все заявления и заключения аудита. Клиенты имеют право высказывать свое мнение о содержании отчета, но они должны сделать это в течение 15 дней с даты оформления отчета, и тогда возражения могут быть приняты во внимание компанией **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** во время принятия решения или не остаются действительными свидетельства. Сертификат действителен в случае, если все условия, при которых сертификат был выдан, выполняются и сертифицированная организация устранила все найденные несоответствия соответствующим путем.

6. Ресертификация

Если сертифицированная организация заинтересована в возобновлении сертификации, который вот-вот закончится, она может обратиться для повторной сертификации. Поскольку орган по сертификации выполнял надзорные аудиты сертифицированной системы менеджмента в течение трех лет, ресертификационный аудит, как правило, занимает меньше времени, чем сертификационный и дольше, чем надзорный аудит. По этой причине цена ресертификации, как правило, ниже, чем стоимость сертификации одного и того же субъекта.

Точные масштабы ресертификационного аудита и стоимость оказания таких услуг определяется договором с клиентом, когда клиент подтверждает свой интерес о ресертификации.

Ресертификационный аудит должен планироваться и выполняться своевременно, чтобы решение по новому сертификату было принято до даты окончания срока действия первоначальной сертификации.

Ресертификационный аудит должен быть спланирован таким образом, чтобы оцененный субъект имел среднее время для устранения несоответствий типа 1, которые должны быть устранены до принятия решения о выдаче сертификата после ресертификационных аудитов.

В случае, если у клиента наблюдается несоответствие типа 1, орган по сертификации не может принять положительное решение о выдаче сертификата, пока корректирующие действия не будут эффективно реализованы для устранения этих несоответствий.

Орган по сертификации принимает ресертификацию клиента и устанавливает дату истечения срока действия сертификата для ресертификационного аудита по одному из этих трех вариантов, в зависимости от:

- I. Если клиент позволяет закончить всю деятельность по ресертификации до истечения срока действия первоначального сертификата, то дата окончания новой сертификации будет та же, как дата истечения срока действия первоначальной сертификации плюс три года, если это не ограничено по сроку действия нормативными критериями аудита (применимо для пересмотренных стандартов). В то же время в сертификате будет написан срок первой сертификации субъекта (дата первой сертификации), потому что это будет полностью поддерживать непрерывность действия сертификатов.
- II. Если клиент не позволяет выполнить всю деятельность по ресертификации, например, не представит корректирующие действия или не дает свою точку зрения по отчету аудита или не устраняет некоторые несоответствия типа 1 до истечения срока действия сертификата, срок выдачи нового сертификата может быть сдвинут максимум на 120 дней, но это сократит срок действия сертификата и вновь выданный сертификат

должен иметь дату ресертификационного аудита и дату предыдущего сертификационного цикла. В то же время в сертификате будет написано с каких пор организация сертифицирована. Примечание: срок действия сертификата будет таким же, как указано в пункте I.

III. Если клиент не допускает проведение ресертификационного аудита до истечения срока действия первоначального сертификата - может применяться только выполнение сертификационного аудита. В этом случае не ресертификационный, а сертификационный процесс, так как не было непрерывности надзорной деятельности организации.

Расширение области действия сертификата

Во время срока действия сертификата, сертифицированная компания в любое время может запросить расширение области действия сертификата. Это расширение может сделано после письменного обращения по изменению области сертификации. Сертификационный орган обычно верифицирует путем проведения внеочередного аудита если сертифицированная система менеджмента в полной мере состоит также в областях, которые относятся к расширению сертификации. В случае, если аудиторская группа констатирует целостность системы управления рассматриваемых областей, а также высшее руководство органа по сертификации принимает решение о расширении сертификации, то после этого выдается новый сертификат для клиента. Срок действия расширенной сертификации такой же, как и срок действия оригинального масштаба сертификации.

В случае сокращения масштабов деятельности клиента, орган по сертификации рассматривает и за соответствующую плату меняет оригинальный сертификат на новый, где будет скорректирована деятельность сертифицированной компании в рамках сертифицированной системы менеджмента.

Приостановление, ограничение области действия, аннулирование сертификата

В случае, если орган по сертификации узнает, или имеет подозрение, что сертифицированный заказчик грубо нарушает требования стандарта, согласно которым был выдан сертификат, нарушает правила использования сертификационных знаков или ссылок на сертификацию, является предметом проведенного разбирательства (иск против заказчика)/расследований, связанных с безопасностью пищевых продуктов, его продукция отозвана с рынка из-за пищевых рисков, имеются признаки несоблюдения правил, касающихся безопасности пищевых продуктов, серьезно поставлены под угрозу здоровье и безопасность работников в случае серьезного инцидента, нарушения техники безопасности и охраны труда, требующие привлечения соответствующего регулирующего органа или подвергаемая опасности окружающая среда сертификационный орган имеет право на проведение внеочередного аудита. Целью внеочередного аудита является проверка степени нарушения, обстоятельства, которые привели к нарушению требований стандартов и условий, предусмотренных в договоре и способ устранения/решения обнаруженных дефектов. Выполнение внеочередного аудита выходит за рамки программы аудита, закрепленной в распоряжении и всегда проводится за счет сертифицированной организации.

Если есть серьезные несоответствия, найденные в ходе внеочередного аудита, руководство органа по сертификации принимает решение об отзыве, приостановлении или ограничении действия сертификата.

Орган по сертификации рассматривает ограничение действия сертификата, когда целостность системы управления не распространяется на ряд подразделений (филиалов, цехов, рабочих мест).

Орган по сертификации принимает решение о временном приостановлении действия сертификата в случае нарушения целостности системы управления, не распространяется на всю организацию, но подход всех участвующих работников сертифицированной организации является определенной гарантией того, что целостность сертифицированной системы менеджмента может быть возобновлена в течение 90 дней. В таких случаях сертификат сертифицированной организации может быть временно изъят до возобновления его действия.

Если нет достаточной гарантии, что персонал сертифицированной организации действительно заинтересован в продлении сертификата и что активно ведутся работы по устранению обнаруженных несоответствий, то орган по сертификации принимает решение об отмене действия сертификата и отзывает сертификат данной организации.

Компания **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** информирует сертифицированную организацию в форме распоряжения в течение 14 дней с момента принятия решения об аннулировании, приостановке или ограничении действия сертификата. В документе также указывается причина которая привела к данному решению. В распоряжении есть информация о причинах решения. Компания **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** публикует информацию о каждом отзыве, приостановлении или ограничении действия сертификата на своей странице и, возможно, в СМИ, где обычно публикуется информация о выданных сертификатах.

Ограничение или приостановление действия сертификата не может быть возобновлено в полной мере до тех пор, пока сотрудники органа по сертификации не проверят, были ли приняты все меры для устранения обнаруженных несоответствий. Действие сертификата может быть продлено в случае, если вышеуказанные проверки выполнены в течение 90 дней с даты принятия решения. Сертификационный орган информирует клиента о возобновлении действия сертификата через Распоряжение.

Права и обязанности сертифицированной организации во время действия сертификата

Сертифицированная организация имеет право использовать ссылку на сертификацию и сертификационные знаки в течение срока действия сертификатов так, как указано в договоре на сертификацию.

Сертифицированная организация обязана обеспечить компании **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** постоянное информирование об изменениях документированной информации сертифицированной системы менеджмента и обеспечить обновленные версии документированной информации органу по сертификации. В то же время сертифицированная организация должна информировать орган по сертификации об изменениях, связанных с изменением структуры управления, существенных изменениях процессов, производственной программы/ программы оказания услуг или других поправках, касающихся сертифицированной системы менеджмента, если они имеют существенное влияние на:

- права или права собственности сертифицированной организации;
- организационную структуру этой организации;
- политику, процедуры управления или процессы разработки сертифицированной системы;
- локализацию конкретных предприятий, административных и производственных площадей;
- область деятельности, вовлеченную в сертификацию (особенно если область сертификации будет сокращена по сравнению с областью применения на сертификате).

Во время периода действия сертификатов сертифицированная организация также обеспечивает сотрудникам компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** выполнение надзорных и внеочередных аудитов на территории сертифицированной организации, разрешит контроль её документированной информации и общение с сотрудниками, для оценки функциональности сертифицированной системы менеджмента. Контроль документированной информации включает также изучение записей аварий, повреждений, травм, проверок и деятельности органов государственного управления в областях, связанных с сертифицированной системой менеджмента (например, профессиональной безопасности и охраны труда, охраны окружающей среды), дальнейшее изучение записей, жалоб, претензий потребителей и других заинтересованных сторон сертифицированной организации.

Сертифицированный субъект обязан выполнить надзор за рынком услуг по сертификации разрешив визит органа по аккредитации для определения уровня доверия к процессам сертификации, осуществление мониторинга за аудиторами в ходе проверки, для определения, является ли аудитор непрерывно компетентным для осуществления деятельности, или контроль сертификационным органом сертифицированного клиента с целью изучения уровня доверия собственному процессу сертификации.

Безопасность информации, полученной в ходе оценки

Вся информация, предоставленная компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** и членам аудиторской группы сертифицированной организацией/оцениваемой организацией считается конфиденциальной и может быть использована только в рамках процесса оценки и сертификации данной организации. Она не может быть предоставлена третьим лицам без согласия сертифицированного субъекта за исключением экспертов аккредитационного органа. Компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** имеет право предоставлять указанную информацию экспертам для контроля с целью оценки компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** в процессе аккредитации, в рамках которой оказана услуга оцениваемой организации. Компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** запрещает всем своим сотрудникам использовать документально подтвержденные сведения об этих организациях по другой причине, кроме как оценка организации или принятие решения о сертификации. Предоставление установленной документированной информации другим лицам, чем установлено работниками компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**, подлежит утверждению директором компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** и руководством данной оцениваемой организации.

В случае, если закон или юридические органы (суд, контролирующего органа, следователя) требуют сведения о клиентах, эта информация, после утверждения руководителем органа по сертификации может быть передана в необходимом объеме для выполнения требований законодательства. Если закон обязывает орган по сертификации представлять информацию без согласия клиента, директор органа по сертификации может дать согласие на передачу информации без согласия клиента. В других случаях согласие клиента требуется всегда.

Документированная информация оцениваемой /сертифицированной организации предоставляется членам аудиторской группы для подготовки к оценке. После завершения оценки ведущий аудитор обязан вернуть документированную информацию сертификационному органу, включая документацию, которая была дополнительно запрошена членами аудиторской группы у оцениваемой организации. В период оценки и в процессе принятия решения о сертификации документированная информация хранится конфиденциально в центральном реестре компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** в файле данной организации. После того, как сотрудничество между компанией **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** и конкретным заказчиком завершено, документированная информация будет возвращена или уничтожена по желанию клиента. Если документированная

информация клиента находится в электронном виде, менеджер реализации не требует возврата документированной информации, все принципы защиты информации, полученной в ходе оценки, такие же, как и для бумажной версии документированной информации.

Руководство компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** классифицирует нарушение указанных правил как грубое нарушение трудовой дисциплины и, как правило, сразу прекращается сотрудничество или отношения работодатель-работник.

Орган по сертификации предоставляет информацию клиенту о требованиях, связанных с подготовкой мероприятий, при необходимости, адаптация наблюдателей при выполнении аудита. Орган по сертификации информирует клиента об участии наблюдателей в названии аудиторской группы и уведомляет клиента, если он имеет какие-то конфиденциальные данные, то клиент должен предупредить орган по сертификации до выполнения аудита.

Информирование об изменениях сертификационных требований

Если орган по сертификации считает, что изменены требования к сертификации, он сообщает об этом сертифицированным организациям и всем заявителям на сертификацию. Эти субъекты имеют право комментировать предложенные изменения, которые будут касаться их в процессе создания и поддержания сертификации. Решением о внесении изменений в процедуры и требования сертификации, даты их действия, топ-менеджмент **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** рассматривает мнения и замечания от указанных субъектов. После этого орган по сертификации информирует об изменениях в требованиях и процедурах получения/расширения/обновления сертификации, в правилах использования сертификационных знаков и ссылок на сертификации, сроках действия, от которых принятые изменения имеют обязательную силу и дату к которой упомянутый субъект должен выполнить измененные требования к сертификации. После истечения установленного срока сертификационный орган выполняет контроль выполнения требуемых изменений упомянутым субъектом.

Информирование о присвоении сертификатов

Компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** информирует о сертификатах (присвоение, приостановление, ограничение или отмена) на своей веб-странице <http://www.astraia.sk>. Эти же сведения могут быть указаны на информационных серверах, в специальных каталогах, периодических изданиях и публикациях, где эту информацию также публикуют другие органы сертификации.

Для обеспечения защиты конфиденциальной информации об оцененных/сертифицированных субъектах, компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** публикует без специального разрешения только эту информацию следующим образом:

- точное название в соответствии с коммерческим списком, торговой лицензией, уставным документом и т. д., в том числе юридического лица;
- точную область деятельности, связанную с сертификацией;
- точную спецификацию нормы, согласно которой был выдан сертификат, в том числе год его публикации;
- статус действия сертификации;

Поддача жалобы на сертифицированную организацию

Заинтересованные стороны имеют право обратиться в компанию **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** с возражениями и жалобами по поводу сертифицированной системы менеджмента, если компания сертифицировала их. Эти возражения и жалобы анализируются сотрудниками органа по сертификации. Если они оправданы, и имеют непосредственное отношение к системам менеджмента, сертифицированными компанией **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.**, претензии будут исследованы и решены в ходе очередного инспекционного аудита, в особом случае посредством выполнения внеочередного аудита.

Компания **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** после решения каждого возражения/жалобы/импульса информирует человека, который подал этот импульс, о найденных результатах расследования, в соответствии с ситуацией, путем устранения обнаруженных недостатков со стороны сертифицированного субъекта и путем реагирования органа по сертификации на достоверность соответствующего сертификата.

Трансферт аккредитованной сертификации

Компания **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** может выполнить трансферт, основываясь на действии аккредитованной сертификации установленной системы менеджмента, изданной другим сертификационным органом, путем переиздания сертификата компанией **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** Трансферт возможен только в случае, если сертификат был издан сертификационным органом, аккредитованным участником многостороннего соглашения о взаимном признании результатов аккредитации. Это следующие органы аккредитации которые принадлежат этим специальным ассоциациям: Европейское сотрудничество по аккредитации, Международный форум по аккредитации, Тихоокеанское сотрудничество по аккредитации и Межамериканское сотрудничество по аккредитации. Заявители, которые не соответствуют этим критериям (если они имеют неаккредитованные сертификаты или сертификаты, выданные под аккредитацией неучастником указанного соглашения) должны пройти весь процесс сертификации в качестве нового претендента на аккредитацию. Не удастся выполнить трансферт сертификата, если есть множественные сертификации соответствующей системы управления. Кроме того, компания **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** может выполнять только трансферт сертификации, которая получена от аккредитационного органа, являющегося участником многостороннего соглашения о взаимном признании результатов аккредитации.

Независимость, беспристрастность и качество обеспечения

Наша цель - действовать всегда независимо от деятельности, осуществляемой клиентами, таких как экономическое, торговое и политическое давление заинтересованных сторон на оценку и принятие решений о сертификации.

Аудиторов и других специальных работников определенных на конкретную оценку выбирают только из тех специалистов, которые не были вовлечены любым путем в реализацию или обслуживание оцениваемой системы менеджмента, и где исключена возможность, что данные аудиторы и специалисты заинтересованы в любой форме деятельности оцениваемого субъекта. Компетентность аудиторов компании **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** обеспечивается непрерывной специальной подготовкой во всех областях, имеющих отношение к предмету их обязанности. Большинство аудиторов имеют большой опыт в оценке систем менеджмента в различных промышленных или предоставляющих услуги организациях всего мира.

Аудиторы получают результаты оценки посредством независимой оценки реальных ситуаций и условий, на основании фактов и информации, полученной в ходе оценки и используя собственные специальные знания. Члены высшего руководства сертификационного органа имеют полномочия для принятия решения о сертификации. Деятельность всех работников компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**, вовлеченных в оценку и сертификацию контролируется сертификационным комитетом. Сертификационный комитет является наблюдательным органом компании, созданный из экспертов, представляющих различные заинтересованные стороны. Его задача - отслеживать, чтобы принятие решений и действия являлись беспристрастными и объективными оценками и сертификациями, чтобы правила и процедуры аккредитации и правила проведения оценки, установленные компанией **ASTRAIA® Certification, s.r.o.**, были выполнены. Качество предоставляемых компанией услуг обеспечивается за счет поддержания функциональной и эффективной системы менеджмента качества, использования компетентного, квалифицированного и надежного персонала и открытого подхода к клиентам.

Решение жалоб, апелляций и разногласий

Каждый клиент компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** вправе подать жалобу на работу органа по сертификации и выполнение определенных действий со стороны сотрудников компании или обжаловать решение органа по сертификации. В случае, если клиент не удовлетворен услугами компании **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** - необходимо информировать менеджера по качеству органа по сертификации.

Компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** старается гибко реагировать на каждое предложение клиента и в случае жалобы, она решает ее в течение 30 дней после подачи жалобы или апелляции. Компания прилагает усилия, чтобы информировать каждого клиента о способе решения данного предложения в течение 30 дней. Мы хотели бы подчеркнуть, что **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** уделяет особое внимание решению жалоб и обращений для того, чтобы заказчик и все заинтересованные стороны имели возможность высказать свою точку зрения. Жалоба или апелляция подается в письменном виде в течение 1 года со дня оказания услуги или со дня принятия решения. В обоих случаях, срок давности составляет один год. Директор органа по сертификации отвечает за все разногласия, возникшие в ходе решения жалоб, обращений и предложений заинтересованных сторон. Все заинтересованные стороны будут проинформированы о результатах решения разногласий без промедления.

Правила использования сертификационных знаков, и ссылок на сертификацию

Точные правила использования сертификационных знаков и ссылок на сертификацию всегда установлены в контракте для сертификации, который каждый клиент обязан принять/заключить с компанией **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** до выдачи сертификатов. Каждой сертифицированной организацией допускается использование сертификационных знаков, переданных ей органом по сертификации, относящихся к сертифицированной системе менеджмента лишь при условии, что компания **ASTRAIA® Certification, s.r.o.** не приостановила или отменила действие соответствующего сертификата. Такие же правила применяются и для ссылки на сертификацию.

Сертифицированный клиент может:

- использовать сертификационный знак только во время срока действия сертификата;
- размещать сертификационный знак на бланках, информационных и рекламных материалах;
- использовать сертификационный знак для продвижения системы менеджмента, например, на билбордах, в СМИ и др. ;
- представлять сертификационный знак всегда с названием, логотипом или торговой маркой.

Сертифицированный клиент не может :

- использовать сертификационный знак после истечения срока действия сертификата;
- размещать на продукте или упаковке;
- использовать сертификационный знак в сопроводительной документации услуг (например, аналитические отчеты, гарантийные письма, сертификаты на перевозку и т. д.).

Если компания **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** обнаруживает нарушение или серьезно подозревает, что правила использования знаков сертификации были нарушены, она действует следующим образом:

- инициализирует проведение специального аудита в целях проверки подозрений;
- требует устранения выявленных недостатков и представления соответствующих мер со стороны сертифицированной организации;
- требует, чтобы сертифицированная организация соответствующим образом информировала о том, что она не уполномочена использовать сертификационный знак;
- руководство компании **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** может решить, что оно сообщает о нарушении организацией вышеперечисленных правил на интернет-странице **ASTRAIA**.

Помимо презентации сертификационного знака, сертифицированная организация может предоставлять информацию о соответствующей сертификации системы менеджмента также в форме письменной ссылки на сертификацию, в этом случае используемый текст должен содержать как минимум информацию, указанную на сертификационном знаке. Следующее утверждение можно рассматривать как такое заявление: "Компания XY имеет систему менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015, сертифицированную компанией **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.**". Если правила ссылки на сертификацию нарушены, то процедура сертификационного органа аналогична как и в случае некорректного использования сертификационных знаков.

Субъект может ссылаться на сертификацию в сопроводительной документации или на упаковке тех продуктов, где упаковка может быть удалена без повреждения продуктов (маркировочная таблица считается частью продукта). Сертифицированный субъект в ссылке на сертификацию может использовать только такое заявление, которое будет включать в себя ссылки на название сертифицированного клиента, тип сертифицированной системы менеджмента, включая стандарт, в соответствии с которым система была сертифицирована, и заявив, что компания сертифицирована **ASTRAIA[®] Certification, s.r.o.** Субъект может ссылаться на сертификацию только на упаковке или в сопроводительных документах на продукцию (товар, услугу), которые были произведены в рамках сертифицированной системы менеджмента, следовательно, они принадлежат к области сертификации упомянутого действующего сертификата.