

Права и Обязанности Сертифицированных Заказчиков

1 Поддержание Системы Менеджмента

Для получения и поддержания сертификата Заказчик должен внедрить и поддерживать документированную систему менеджмента, которая отвечает требованиям выбранного стандарта или спецификации. Заказчик должен представить доказательства соответствия и эффективность оцененной системы менеджмента, доступные для оценки назначенной аудиторской группой. Клиент должен предпринять все необходимые меры для того, чтобы обеспечить поддержание постоянного соответствия и эффективности системы менеджмента в любых условиях.

2 Доступ к информации

Заказчик обеспечивает доступ Органа по Сертификации (ОС) ко всей необходимой информации и необходимым средствам для выполнения назначенных задач аудита. Заказчик поручает всем своим назначенным представителями и сотрудникам своевременно предоставлять аудитору корректную и полную информацию в установленные сроки относительно всех процессов, которые могут быть существенными для аудита. В рамках сферы действия сертифицированных систем менеджмента все записи, касающиеся жалоб и соответствующих корректирующих действий, должны быть предоставлены ОС по запросу.

3 Уведомление об Изменениях

Клиент обязан немедленно проинформировать ОС о каких-либо изменениях, которые могут повлиять на сертифицированную систему менеджмента. Это касается в частности покупки/продажи всей или части компании, любых изменений в собственности, существенных изменений в производстве, фундаментальных изменений в процессах или процедурах банкротства или взыскания задолженности. В любых подобных случаях, ОС будет консультироваться с Заказчиком и определит, может ли сертификат быть сохраненным.

4 Независимость Аудита

Заказчик обязан избегать любых действий, которые могут поставить под угрозу независимость сотрудников и аудиторов ОС. Это касается в частности предложений по консультации, предложений о трудоустройстве, как штатном, так и субподрядном, отдельных договоров с оплатой или иными видами денежных вознаграждений.

5 Право отклонить Аудитора

До подтверждения даты проведения аудита, Заказчику предлагается проанализировать и при желании – отклонить с соответствующим обоснованием кандидатуру аудитора(ов), назначенного со стороны ОС. В этом случае ОС назначит замену отклоненному аудитору.

6 Конфиденциальность и Безопасность Информации

Документы, которые ОС предоставляет Заказчику, включая Логотипы и символ сертификации ОС, защищены законодательством об авторских правах. Заказчик признает, что все документы, которые ему предоставляются или к которым ему предоставляется доступ со стороны ОС для изучения, остаются собственностью ОС и эти документы могут быть использованы только для внутренних нужд Заказчик и не могут распространяться третьим лицам или использоваться в целях, отличных от оговоренных в данном документе или в письменном виде. Заказчик обязан сохранять строгую конфиденциальность любой информации, полученной согласно условиям данного соглашения, а также все сведения, касающиеся ОС, ее сотрудников и аудиторов. Это обязательство также применимо после

прекращения действия контракта. Заказчик также принимает это обязательство от имени любых агентов или вспомогательных лиц.

Допускается, чтобы Заказчик передавал отчет по аудиту полностью. Передача выдержек или частей отчета не разрешается.

7 Право использовать Сертификацию и Знаки

Вместе с действующей сертификацией ОС, Заказчик получает право использовать сертификат и соответствующие знаки сертификации в рекламных целях. Авторизованное использование Логотипа Сертифицированной Системы Менеджмента, и других Сертификационных Знаков (далее – Знаки) должны поддерживать уверенность потребителей в сертифицированной системе менеджмента Заказчика и в соответствующей деятельности. Эти знаки часто используются в офисной канцелярии, брошюрах, интернете, на выставках, транспорте и в рекламе. Знаки непосредственно ассоциируются с сертифицированной организацией и ее системой менеджмента.

Сертификаты и Знаки могут использоваться в рекламных целях. Такое использование ограничено сферой деятельностью и сроком действия сертификации. Знаки не могут прилагаться непосредственно к продукции или использоваться так, чтобы создавалось впечатление об их отношении к соответствию продукции стандарту или нормативу, на основании которого продукция производится.

8 Апелляции и Жалобы

Каждый Заказчик ОС имеет право на предоставление услуг в согласованной сфере деятельности таким образом, чтобы все разумные ожидания и требования были выполнены. В случае если такие требования не выполнены, Заказчик может оформить жалобу. ОС запросит информацию, необходимую для анализа и улучшения.

В случае если мнение Заказчик отличается от мнения аудиторов ОС или от конкретного решения о сертификации, Заказчик имеет право подать апелляцию. Если решение не может быть выработано непосредственно с вовлеченными лицами, Заказчик может направить для получения резолюции письменную апелляцию руководству ОС, или в качестве последней инстанции – в Совет по беспристрастности, чье решение будет окончательным.

9 Выдача и Использование Знаков

Если во время аудита Заказчик продемонстрировал выполнение всех применимых требований, то ОС выдает сертификаты, подтверждающие соответствие системы менеджмента Клиента выбранным национальными и международным стандартам, а также конкретным признанным требованиям отрасли или потребителей. Клиенту предоставляется право использовать сертификат и соответствующие знаки сертификации для того, чтобы поддержать уверенность своих деловых партнеров.

После выдачи Сертификата для того, чтобы гарантировать постоянное поддержание соответствия системы менеджмента, назначаются последующие надзорные аудиты. Назначение и поддержание сертификации зависит от выполнения соглашения об аудите и сертификации, а также постоянное выполнение Клиентом его положений и условий.

Клиент соглашается сотрудничать с ОС в случае, если последний указывает в отчете, что система менеджмента Клиента, процессы, продукция или услуги не соответствуют регуляторным, нормативным, сертификационным или каким-либо другим применимым требованиям, включая обмен такой информацией, в то время как Клиент предоставляет ОС информацию, собранную им по выявленному несоответствию, и отчет по каким-либо необходимым корректирующим действиям.

Клиент соглашается, что услуга по надзору, например, надзорные аудиты, а также какие-либо особенные аудиты, проводимые ОС, предусмотрены исключительно как инструмент проверки, насколько система менеджмента Клиента соответствует требованиям сертификации и что Клиент ни в какой мере не освобождается от ответственности за свою систему менеджмента, процессы, продукцию и услуги в рамках сферы действия сертификации.

Сертификаты и Знаки Сертификации не могут передаваться правопреемникам или другим организациям. После окончания срока действия сертификата или в случае если он был приостановлен, отменен или аннулирован, Клиент должен прекратить использование сертификации в рекламных или других целях. Клиент соглашается вернуть сертификат сразу после окончания его срока действия, отмены или аннулирования. Право оставить сертификат у Клиента в таких случаях исключается.

Подробная информация по Знакам приведена на веб-сайте [ОС](#).

10 Отказ в Выдаче Сертификатов

ОС может выдавать Сертификаты исключительно в том случае, если по итогам аудита (сертификационный/ресертификация) все требования выбранного стандарта(ов), спецификаций и контрактов выполнены. В случае невыполнения этих правил, аудитор документирует их в отчете о несоответствиях и/или каким-либо образом определяет ограничения, которые нужно устранить, чтобы сертификат был выдан.

Все несоответствия или ограничения должны быть устранены, прежде чем будет выдан сертификат ОС. При необходимости ОС повторит частичный или полный аудит. Если несоответствия не были устранены или если предпосылки для выдачи сертификата не выполнены даже после повторных аудитов, то процедура сертификации завершается выдачей отчета без сертификата.

11 Приостановка, Отмена и Аннулирование Сертификата

Приостановка

ОС имеет право временно приостановить действие Сертификата, если Клиент нарушил сертификационные, контрактные или финансовые обязательства по отношению к ОС которые включают, но не ограничиваются следующими:

- Корректирующие действия в рамках системы менеджмента не были внедрены наглядным и эффективным образом в течение согласованного периода времени;
- График аудитов, предложенный ОС для аудита(ов), которые необходимы для поддержания сертификации, не выполняется с предусмотренной периодичностью и таким образом срок действия предыдущего аудита истек;
- ОС не был вовремя проинформирован о запланированных изменениях системы менеджмента и других изменениях, которые влияют на соответствие системы стандарту или нормативам, которые лежат в основе аудита;
- Сертификат ОС, сертификат IQNet или символ сертификации используются неверно и в неправомочной форме;
- Обязательные платежи за услуги по аудиту и сертификации не были сделаны вовремя после как минимум одного письменного напоминания.

ОС письменно извещает Клиента о предполагаемой приостановке. Если причины предполагаемой приостановки не устранены в течение двух недель, ОС письменно

информирует Клиента о приостановке Сертификата, указывая причины, а также корректирующие действия, которые необходимы для возобновления сертификации.

Сертификаты могут приостанавливаться на ограниченный период (обычно это максимум 90 дней). Если требуемые меры были эффективно реализованы в установленные сроки, то приостановка Сертификата отменяется. Если требуемые меры не были реализованы в установленные сроки, ОС может отменить Сертификат, как это описано ниже.

Отзыв

ОС имеет право отозвать Сертификаты или объявить их недействительными с письменным уведомлением Клиенту в случаях, если:

- Период приостановки Сертификата истек;
- Соответствие системы менеджмента стандарту или спецификации, на которых она основывается, не подтверждено или Клиент не желает или не способен устранить несоответствия;
- Клиент продолжает использовать сертификацию в рекламных целях после приостановки Сертификата;
- Клиент использует сертификацию так, что это ставит под сомнение репутацию органа сертификации или ОС;
- Условия, при которых выдается сертификат, больше не применимы;
- Клиент добровольно или вынужденно подал заявление о банкротстве;
- Клиент прекратил свои контрактные отношения с ОС.

Аннулирование

ОС уполномочен аннулировать Сертификаты или объявить их недействительными задним числом в случаях, если:

- Впоследствии оказалось, что предварительные условия для выдачи Сертификата, на самом деле не были выполнены;
- Клиент скомпрометировал процедуру сертификации таким образом, что объективность, нейтральность и независимость результатов аудита оказались, по мнению ОС под вопросом.