

<b>ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"</b>	<b>СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ Методика «Управління інформацією»</b>	<b>М-12</b>
		<b>Редакція: 05</b>
		<b>Сторінка 4 з 11</b>

## 1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця методика встановлює порядок поводження з загальнодоступною інформацією, оформлення документації щодо сертифікації, правил посилання на сертифікацію та використання знаків, забезпечення конфіденційності інформації, обміну інформації між ОССМ та замовником, а також послідовність проходження матеріалів з сертифікації від прийняття заявки до видачі сертифіката, процедури ідентифікації, управління, зберігання, доступу та вилучення цих даних.

## 2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ, ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

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

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (ISO/IEC 17000:2004, IDT);

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT).

Терміни та визначення, які використані в цій процедурі, встановлені ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000.

ОССМ – орган сертифікації систем менеджменту ТОВ «ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ».

## 3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### 3.1. Загальнодоступна інформація

3.1.1 ОССМ підтримує за допомогою публікацій, електронних засобів загальнодоступну інформацію (без запитів, для всіх географічних областей, в яких він провадить діяльність) стосовно:

- а) процесів аудиту;
- б) процесів щодо надання, відмови, підтримування, повторної сертифікації, призупинення, поновлення або скасування сертифікації, або розширення чи скорочення сфери сертифікації;
- в) типів систем менеджменту та схем сертифікації, в яких він провадить діяльність;
- г) використання назви органу сертифікації та знаку або логотипу сертифікації;
- д) процесів щодо розгляду запитів на надання інформації, скарг та апеляцій;
- е) політики щодо неупередженості.

3.1.2 На запит ОССМ надає інформацію стосовно:

- а) географічних регіонів, в яких він провадить діяльність;
- б) статусу наданої сертифікації;
- в) назву, відповідні нормативні документи, сферу та географічне розташування (місто та країна) щодо конкретного сертифікованого клієнта.

У виключних випадках, доступ до певної інформації може бути обмежено на запит клієнта (наприклад, з міркувань безпеки).

3.1.3 ОССМ також може оприлюднити інформацію, зазначену в п. 4.1.2 будь-яким способом на розсуд органу сертифікації без відповідного запиту, наприклад, на веб-сайті.

<b>ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"</b>	<b>СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ Методика «Управління інформацією»</b>	<b>М-12</b>
		<b>Редакція: 05</b>
		<b>Сторінка 5 з 11</b>

Інформація, яка надається ОССМ будь-якому клієнту або ринку, зокрема реклама, актуальна, достовірна та не вводить в оману.

### **3.2 Документи щодо сертифікації**

3.2.1 ОССМ гарантує надання документів щодо сертифікації сертифікованому клієнту у будь-який спосіб за його вибором.

3.2.2 Документ(и) щодо сертифікації визначають таке:

а) назву та місцезнаходження кожного сертифікованого клієнта, (або місцезнаходження його центрального офісу і будь-яких ділянок в межах сфери сертифікації, що охоплює розгалужену структуру);

б) Дату набрання чинності надання, розширення або скорочення сфери сертифікації, або повторної сертифікації. Зазначена дата не повинна передувати даті відповідного рішення по сертифікації;

ОССМ може зберегти дату первинної сертифікації на сертифікаті у випадках, коли сертифікат втрачає чинність за умови що:

- дати початку і завершення поточного циклу сертифікації чітко зазначені;

- зазначена дата завершення останнього циклу сертифікації, а також дата аудиту повторної сертифікації.

с) дату закінчення або дату повторної сертифікації, що узгоджується з циклом повторної сертифікації;

д) унікальний ідентифікаційний код;

е) стандарт системи менеджменту та/або інший нормативний документ, включаючи номер редакції (наприклад дату перегляду або номер), що використовувався для аудиту сертифікованого клієнта;

ф) сферу сертифікації відповідно до типу діяльності, продукції та послуг, застосовних до кожної ділянки. Сфера не повинна вводити в оману або допускати двояке тлумачення;

г) назву, адресу і сертифікаційний знак органу сертифікації; інші знаки (наприклад, знак акредитації, логотип клієнта) можуть використовуватися за умови, що вони не вводять в оману або не є двозначними;

h) будь-яку іншу інформацію, яку вимагає стандарт та/або інший нормативний документ, що використовується для сертифікації;

і) у разі видання будь-яких переглянутих документів щодо сертифікації, спосіб відрізнити переглянуті документи від попередніх застарілих документів.

### **3.3 Посилання на сертифікацію та використання знаків**

3.3.1 Умови використання та посилання на сертифікацію описані в П-20 «Порядок сертифікації систем менеджменту».

3.3.2 ОССМ, в разі надання позитивного рішення щодо сертифікації систем менеджменту, заключає Ліцензійну угоду, що має юридичну силу, в якій вимагає, щоб сертифікована організація-клієнт:

а) відповідала вимогам органу сертифікації під час посилання на свій сертифікований статус в засобах масової інформації, таких як Інтернет, брошури, реклама або інші документи;

б) не робила або не допускала оманливих заяв стосовно своєї сертифікації;



<b>ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"</b>	<b>СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ Методика «Управління інформацією»</b>	<b>М-12</b>
		<b>Редакція: 05</b>
		<b>Сторінка 6 з 11</b>

с) не використовувала або не допускала використання документа щодо сертифікації або будь-якої його частини у спосіб, що вводить в оману;

д) у разі скасування її сертифікації, припиняла використання всього рекламного матеріалу, що містить посилання на сертифікацію, як було визначено органом сертифікації (див. п. 9.6.5)

е) вносила зміни у весь рекламний матеріал, якщо сферу сертифікації було скорочено,

ф) не дозволяла, щоб посилання на сертифікацію своєї системи менеджменту використовувалось у спосіб, який дозволяє припустити, що орган сертифікації сертифікує продукцію (включаючи послугу) або процес.

г) не натякала на те, що сертифікація стосується діяльності, яка знаходиться поза сферою сертифікації;

h) не використовувала її сертифікацію таким чином, що може дискредитувати орган сертифікації та/або систему сертифікації або призвести до втрати довіри суспільства.

3.3.3 ОССМ здійснює контроль використання сертифікатів і вживає заходів у разі некоректних посилань на статус сертифікації або оманливого застосування документів щодо сертифікації, знаків або звітів про аудит відповідно до вимог виконання Ліцензійної угоди.

### **3.4 Конфіденційність**

3.4.1 В разі позитивного результату розгляду заяви на сертифікацію систем менеджменту ОССМ та клієнт підписують договір на проведення робіт з сертифікації систем менеджменту, а по закінченні робіт з сертифікації та прийнятті позитивного рішення щодо сертифікації системи менеджменту – Ліцензійну угоду, які мають юридичну силу та регламентують відповідальність ОССМ за розпорядження інформацією, отриманою або створеною під час виконання діяльності з сертифікації на всіх рівнях організаційної структури, включаючи комітети та зовнішні органи або осіб, що діють від його імені.

3.4.2 ОССМ зобов'язується заздалегідь інформувати клієнта щодо інформації, яку він має намір розмістити в загальному доступі. Вся інша інформація, за винятком інформації, яку клієнт зробить загальнодоступною, вважається конфіденційною.

3.4.3 За винятком того, що вимагає частина 8.4 стандарту ISO/IEC 17021-1, інформація щодо конкретного сертифікованого клієнта або особи може бути надана третій стороні тільки за умов письмової згоди клієнта або особи, якої це стосується.

3.4.4 Якщо відповідно до вимог законодавства або договору (такого як договір з органом сертифікації), ОССМ зобов'язаний надати конфіденційну інформацію третій стороні, клієнт або особа, якої це стосується, повідомляється про надану інформацію в письмовій формі, якщо інше не передбачено законом.

3.4.5 Інформація про клієнта, що отримана з інших джерел, ніж сам клієнт (наприклад, від скажника, регуляторного органу) вважається конфіденційною згідно з політикою ОССМ.

3.4.6 Персонал, зокрема будь-які члени комітету, підрядники, персонал зовнішніх органів або особи, які діють від імені ОССМ, зобов'язаний дотримуватися конфіденційності стосовно усієї інформації, отриманої або створеної під час діяльності ОССМ.

3.4.7 ОССМ розроблено та впроваджено процедуру поводження з конфіденційною інформацією, наявні засоби та виробничі приміщення, що забезпечують безпечно опрацювання конфіденційної інформації.



<b>ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"</b>	<b>СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ Методика «Управління інформацією»</b>	<b>М-12</b>
		<b>Редакція: 05</b>
		<b>Сторінка 7 з 11</b>

### **3.5 Обмін інформацією між органом сертифікації та його клієнтами**

#### **3.5.1 Інформація щодо сертифікаційної діяльності та вимог**

ОССМ забезпечує надання клієнтам актуальної інформації щодо:

- a) детального опису діяльності щодо первинної та подальшої сертифікації, включаючи подання заявки, первинні аудити, наглядові аудити; і процес для надавання, відмови, підтримування, розширення або скорочення сфери сертифікації, повторної сертифікації, призупинення або поновлення, скасування сертифікації;
- b) нормативних вимог щодо сертифікації;
- c) інформації щодо сплати за подання заявки, первинну сертифікацію і продовження сертифікації;
- d) вимог органу сертифікації для клієнтів щодо:
  - 1) відповідності вимогам сертифікації,
  - 2) створення усіх необхідних умов для проведення аудитів, включаючи надання документації для перевіряння і забезпечення доступу до всіх процесів і ділянок, записів і персоналу для первинної сертифікації, наглядання, повторної сертифікації та вирішення скарг;
  - 3) передбачення, у разі необхідності, присутності спостерігачів (наприклад, аудиторів з акредитації або аудиторів-стажистів);
- e) документів, що описують права і обов'язки сертифікованих клієнтів, зокрема вимоги щодо посилань на свою сертифікацію будь-якими засобами комунікацій відповідно до вимог п. 8.3;
- f) процедур для вирішення скарг і розглядання апеляцій.

#### **3.5.2 Повідомлення про зміни з боку органу сертифікації**

ОССМ зобов'язується належно заздалегідь повідомляти своїм сертифікованим клієнтам про будь-які зміни у вимогах сертифікації. ОССМ перевіряє, що кожний сертифікований клієнт відповідає новим вимогам.

#### **3.5.3 Повідомлення про зміни з боку сертифікованого клієнта**

Складовою частиною Угоди між ОССМ та сертифікованим клієнтом, яка має юридичну силу, є вимога ОССМ та зобов'язання сертифікованого клієнта про те, щоб сертифікований клієнт невідкладно інформував ОССМ стосовно питань, які можуть впливати на спроможність системи менеджменту продовжувати відповідати вимогам стандарту, що використовувався для сертифікації. Це охоплює, наприклад, зміни, що пов'язані з:

- a) юридичним, комерційним, організаційним статусом або правом власності,
- b) організацією та керівництвом (наприклад, зміни у ключовому керівному складі, персоналі, що приймає рішення або технічному персоналі),
- c) контактною адресою та ділянками,
- d) сферою діяльності згідно із сертифікованою системою менеджменту;
- e) суттєвими змінами в системі менеджменту та процесах.

ОССМ оцінює отриману інформацію та розробляє відповідні заходи щодо оцінювання впливу цих змін на стан та дієздатність систем менеджменту.

Для систем управління охороною здоров'я та безпеки праці заходи, що мають юридичну силу, повинні також передбачати вимогу, щоб сертифікований клієнт негайно інформував ОС про настання серйозного інциденту чи порушення нормативного документа, що потребує залучення компетентного регулюючого органу.

<b>ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"</b>	<b>СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ</b>	<b>М-12</b>
	<b>Методика «Управління інформацією»</b>	<b>Редакція: 05</b>
		<b>Сторінка 8 з 11</b>

#### **4. ЗАГАЛЬНИЙ ПОРЯДОК ФОРМУВАННЯ СПРАВ**

4.1 Формування справи з сертифікації розпочинається з отримання Заявки на сертифікацію систем менеджменту Ф-01СМ.

4.2 Заявка на сертифікацію систем менеджменту реєструється в Журналі реєстрації заявок та сертифікатів відповідності систем управління. Після реєстрації Заявка подається на розгляд керівнику ОС, який визначає відповідального виконавця за Заявкою.

4.3 Виконавець, отримавши заявку, приступає до розгляду Заявки та відповідних документів у відповідності до процедур, визначених у П-20 «Порядок сертифікації систем менеджменту».

Водночас виконавець починає формувати справу з сертифікації шляхом документування та зберігання інформації про розгляд заявки, рішення за заявкою, результати аудиту першого та другого етапів, протоколів невідповідності та відповідні коригування та коригуючі дії, іншої діяльності з сертифікації. Кожна справа формується у хронологічному порядку і включає щонайменше наступні документи:

- Заяву на сертифікацію та документи, що до неї додавалися (відомості про виробництво, опитувальну анкету, пояснювальну записку, тощо);
- Матеріали розгляду заявки та протоколи прийнятих рішень;
- Програми та плани проведення робіт;
- погодження експертних груп з оцінювання та сертифікації, організації за аутсорсингом тощо;
- Акти та звіти щодо оцінювання, обстежень, аудитів;
- Матеріали контролю за усуненням виявлених невідповідностей;
- Рішення щодо сертифікації
- Копії оформлених та зареєстрованих сертифікатів.

4.4 Кожна справа з сертифікації систем менеджменту ведеться протягом дії сертифіката (3 роки). До справи підшиваються матеріали наглядових аудитів та інші матеріали, що підтверджують ефективність функціонування сертифікованої системи менеджменту, а також матеріали щодо розширення, скорочення, тимчасового призупинення та скасування сертифікації.

4.5 ОССМ веде облік організацій, які подали заявку на сертифікацію, навіть у тих випадках, коли сертифікація не проводилася. У цих випадках у матеріалах справи зберігається листування щодо сертифікації та вся інша інформація, отримана про кандидата та замовника сертифікації, а також результати аналізування з яких причин сертифікація не відбулася.

#### **5. СУПРОВОДЖЕННЯ ПРОЦЕСІВ СЕРТИФІКАЦІЇ**

5.1 На підставі Протоколу аналізування заявки (Ф-03СМ), відповідальний виконавець визначає трудомісткість та вартість робіт з сертифікації (згідно з методикою М-10).

Калькуляція робіт затверджується директором ТОВ «ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ» разом з проектом договору.

5.2 Підписані договори зберігаються у папці з договорами.

5.3 Надходження сплати за договорами контролює фінансовий директор.



<b>ОС ТОВ "ТЕСТМЕТРСТАНДАРТ"</b>	<b>СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ Методика «Управління інформацією»</b>	<b>М-12</b>
		<b>Редакція: 05</b>
		<b>Сторінка 9 з 11</b>

5.4 У відповідності до термінів, визначених договором, або які були додатково погоджені, відповідальний виконавець готує документи з сертифікації та надсилає їх на погодження. У подальшому контролює реалізацію заходів з оцінювання відповідності та сертифікації.

5.5 Після затвердження Рішення щодо видачі сертифіката на систему менеджменту (Ф-14СМ), відповідальний виконавець готує сертифікат на систему менеджменту, підписує у повноважних осіб, реєструє його у Журнал реєстрації заявок на проведення робіт з сертифікації систем менеджменту (Ф-22 СМ). В разі відмови у наданні сертифікації, відповідальний виконавець готує вичерпне обґрунтування та надсилає його замовнику.

5.6 Перед видачею замовнику сертифіката на систему менеджменту, з нього знімають копію, яку зберігають у справі з сертифікації.

Оригінали сертифікатів з відповідним супроводжуючим листом надсилаються замовнику, або видаються уповноваженій особі.

5.7 По завершенню усіх робіт з сертифікації, передбачених договором, відповідальний виконавець готує Акт виконаних робіт, підписує у керівника та надає замовнику на підпис.

5.8 Виконавець формує справу.

5.9 Матеріали з наглядових аудитів формуються в окрему накопичувальну справу, яка зберігається, що визначений для зберігання справ з сертифікації систем менеджменту.