

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 2 от 01.04.2017
---	---------------------------------	-----------------------------

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель Органа по сертификации

_____ **Жуманалиев К.Ж.**

« 01» апреля 2017 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

**Органа по сертификации
«Таласского центра испытаний, стандартизации
и метрологии»**

Изменения		
№	Дата введения	Разработчик
2	01.04.2017	

г. Талас-2017 год

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

СОДЕРЖАНИЕ:

1	Область применения	
2	Нормативные ссылки	5
3	Термины и определения	6
4	Общие требования	6
	4.1.Юридические и договорные вопросы	7
	4.2. Менеджмент беспристрастности	8
	4.3.Обязательства и финансирование	10
	4.4.Исключение дискриминации	10
	4.5.Конфиденциальность	11
	4.6. Общедоступная информация	11
5.	Требования к структуре	12
	5.1.Организационная структура и высшее руководство	13
	5.2.Механизм обеспечения беспристрастности	13
6	Требования к ресурсам	14
	6.1. Менеджмент компетентности персонала участвующего в процессе сертификации	14
	6.2 Ресурсы для оценивания	15
7.	Требования к процессу	15
	7.1.Общие положения	17
	7.2.Заявка	17
	7.3.Анализ заявки	17
	7.4.Оценивание	18
	7.5.Анализ данных и принятие решения по сертификации	18
	7.6. Документация по результатам сертификации	18
	7.7. Реестр сертифицированной продукции	19
	7.8. Инспекционный контроль	19
	7.9.Изменения влияющие на сертификацию	20
	7.10.Приостановление, отмена или прекращение сертификации	21
	7.11. Записи	22
	7.12. Жалобы и апелляции	22
8.	Требования к системе менеджмента	
	8.1. Варианты	
	8.2.Общая документация системы менеджмента	
	8.3.Управление документацией	
	8.4.Управление записями	
	8.5.Анализ со стороны руководства	
	8.6.Внутренние ресурсы	
	8.7.Корректирующие действия	
	8.8.Предупреждающие действия	
9.	Порядок применения знака аккредитации	
10	Лист изменений	
11	Лист ознакомлений	

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

Приложение Д – Перечень процедур

Приложение Е – Формы применяемых журналов

Приложение – Лист ознакомления

Приложение - Лист изменений

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

Разработчик	Утверждено	Внесенные изменения в документ (№ п.п.)
Бердалиева А.А.	Жуманалиев К.	

1. Область применения

1.1 Настоящее Руководство по обеспечению качества работ Органа по сертификации «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии» разработано в соответствии с требованиями ИСО/МЭК 17065-2013, и содержит политику и цели в области качества, принципы функционирования СМ а также необходимую документацию, по поддержанию СМ в рабочем состоянии

1.2. Сведения об органе по сертификации «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»:

Орган по сертификации «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии» является юридическим лицом и несет ответственность за нарушение законодательства в области технического регулирования и оценки соответствия. Свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица, регистрационный № 89725-3307-У-е от 25.11.14 г, серия ГПЮ № 0011647, код ОКПО 20781241 по адресу КР, г.Талас ул.Москвиченко 230А, Устав утвержден решением участника №

1.3.Руководство по качеству является обязательным для исполнения всеми специалистами Органа по сертификации

1.4.Область деятельности Органа по сертификации:

Основная деятельность Органа по сертификации в области подтверждения соответствия осуществляется по следующим направлениям:

- организация и проведение сертификации продукции, входящей в область аккредитации Органа, на соответствие требованиям действующих документов по стандартизации;
- формирование и актуализация фонда документов по стандартизации, используемого при сертификации в рамках области аккредитации;
- организация и проведение инспекционного контроля с целью подтверждения продолжения соответствия сертифицированной продукции, установленным требованиям;
- организация и проведение работ по продлению сертификатов соответствия;
- организация и проведение работ по признанию результатов обязательного подтверждения соответствия продукции, полученных за пределами Кыргызской Республики;
- согласование и контроль выполнения корректирующих мероприятий изготовителем (продавцом) при выявлении нарушений соответствия продукции, установленным требованиям;
- регистрация сертификатов соответствия путем ведения реестра, сертифицированной продукции и ежемесячной передаче данной информации в МЭР КР и ЦА;
- работ по отмене (приостановки) действия сертификатов соответствия несоответствующей продукции;
- осуществление работ по хранению, учету и отчетности по бланкам системы сертификации, подлежащим учету (бланки сертификатов соответствия, копии сертификатов со
-

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

ответствия, приложения к сертификатам соответствия, голографические марки), материалов сертификации, документов и записей ОС.

2. Нормативные ссылки

Настоящее Руководство по качеству разработано с учётом требований и рекомендаций:

ГОСТ ISO/IEC17065-2013 Оценка соответствия - Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

ИСО/МЭК 17025-2007 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

ИСО 9000-2007 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ИСО 9001-2009 Системы менеджмента качества. Требования.

ИСО 19011:2011 Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента

Единой формы сертификатов соответствия, Решение КТС от 18.06.2010 г. №319 (с учетом Изменения от 20 сентября 2010 года № 383).

Положения о регистрации деклараций о соответствии продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза .Решение ЕЭК от 09.04.2013г №76

3. Термины и определения

Термины и определения, используемые в настоящем Руководстве по качеству, соответствуют ИСО/МЭК 17000-2009, ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 и ИСО 9000-2007.

4 Общие требования

4.1 Юридические и договорные вопросы

4.1.1 Юридическая ответственность

Орган по подтверждению соответствия является самостоятельным юридическим лицом, независимым от производителей продукции, поставщиков и потребителей продукции и несёт юридическую ответственность за все свои действия по сертификации.

Деятельность ОС регламентируется нормативными правовыми актами и нормативными документами Кыргызская Республика , Уставом «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии» и Положением об ОС.

ОС несёт юридическую ответственность за все действия в области сертификации в соответствии с договорными отношениями.

4.1.2 Соглашение по сертификации

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

4.1.2.1 ОС заключает со своими заказчиками договора на проведение работ по сертификации, в которых устанавливаются ответственность как ОС, так и его заказчиков.

4.1.2.2 В договорах по сертификации с заказчиками, содержатся следующие требования для выполнения заказчиком:

а) заказчик постоянно выполняет установленные требования сертификации, включая требования к продукции и реализацию соответствующих изменений, доведенных до него ОС (см. п. 7.10.2 настоящего РК-2016);

б) заказчик обеспечивает соответствие сертифицированной продукции требованиям, установленным к своей продукции;

с) заказчик обеспечивает все необходимое для:

- проведения оценки и инспекционного контроля (если требуется), включая предоставление на рассмотрение документов и записей, а также доступа к соответствующему оборудованию, местоположению, территории, персоналу и к субподрядчикам заказчика,
- рассмотрения жалоб;
- участия наблюдателей, при необходимости.

д) заказчик предъявляет жалобы к сертификации согласно области сертификации (продукции, в отношении которой осуществляется сертификация);

е) заказчик не использует сертификацию продукции так, что это может нанести ущерб репутации ОС, а также не делает никаких заявлений в отношении сертификации своей продукции, которые ОС посчитает вводящими в заблуждение кого-либо или неправомерными;

ф) после приостановления, отмены или прекращения действия сертификата соответствия, заказчик прекращает использовать все рекламные материалы, которые содержат какие-либо ссылки на сертификацию, и устраняет обнаруженные причины несоответствия в срок не более одного месяца путем корректирующих действий, согласованных с ОС.

После отмены действия сертификата соответствия, заказчик возвращает отмененный сертификат соответствия в выдавший его орган в течение 3 дней со дня вручения заявителю решения об отмене действия сертификата соответствия;

г) копии документов о сертификации, которые заказчик предоставляет другим лицам, воспроизводятся полностью или как указано в правилах по сертификации;

h) заказчик соблюдает требования, установленные ОС, или как указано в правилах по сертификации, при ссылке на сертификацию своей продукции в таких средствах информации, как документы, брошюры или рекламные проспекты;

і) заказчик соблюдает все требования, предписываемые правилами сертификации в отношении использования знака соответствия, а также требования к информации о продукции;

ј) заказчик ведет записи обо всех жалобах, ставших ему известными, которые касаются соблюдения требований сертификации, и предоставляет эти записи ОС по его запросу, и:

-) принимает соответствующие меры по отношению к таким жалобам и любым недостаткам, обнаруженным в продукции, которые оказывают влияние на соблюдение требований сертификации;
-) документирует предпринятые действия.

к) заказчик незамедлительно информирует ОС об изменениях, которые могут повлиять на его возможности соблюдения требований сертификации.

Например:

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

- изменения юридического, коммерческого, организационного статуса или формы собственности;
- изменения в организации и руководстве (изменение в высшем руководстве, персонале, принимающем решения, или техническом персонале);
- изменения в продукции или методе производства;
- изменения контактных данных и местоположения производства;
- существенные изменения в системе менеджмента качества.

4.1.3 (4.1.3) Использование сертификатов и знаков соответствия

4.1.3.1 ОС обеспечивает управление, как это указано в «Правилах и порядке сертификации...», в отношении прав собственности, использования и предоставления, сертификатов соответствия, знаков соответствия и любых других способов обозначения того, что продукция сертифицирована.

Управление и контроль проводится в соответствии с ПС-1, ПС-15 при проведении инспекционного контроля за сертифицированной продукцией, а также при анализе отзывов от заинтересованных сторон.

4.1.3.2 Если в документации или любых публикациях обнаружены некорректные ссылки на неправомерное использование сертификатов соответствия, знаков или любых других способов обозначения сертифицированной продукции, то выполняются следующие из ниже перечисленных действий:

- заказчику предлагается выполнить в указанный ОС срок корректирующие действия;
- принимается решение об отмене действия сертификата соответствия;
- в средствах массовой информации публикуются данные о нарушении и, при необходимости, судебный иск.

4.2 (4.2; 5.2) Менеджмент беспристрастности и механизм обеспечения беспристрастности

Обоснование

Беспристрастность – это элемент, состоящий из нескольких компонентов. Данные компоненты это свойства, которые считаются основополагающими в Органе для персонала, который осуществляет деятельность по подтверждению соответствия. Такие компоненты включают:

- а/ объективное и непредвзятое выполнение действий по подтверждению соответствия;
- б/ идентификацию имеющихся и потенциальных конфликтов интересов и активное управление ими с тем, чтобы обеспечить объективность;
- в/ независимость Органа по подтверждению соответствия от какой-либо организации или лица, заинтересованных в результатах деятельности по подтверждению соответствия;
- г/ принятием ответственности и обязательств, связанных с выполнением действий по подтверждению соответствия и принятием решений в области подтверждения соответствия;

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

-отсутствие беспристрастности при осуществлении деятельности по подтверждению соответствия может привести к неправильным или неэффективным практикам и результатам в области подтверждения соответствия

-при осуществлении деятельности по подтверждению соответствия важно:

а/ быть объективным

б/идентифицировать, избегать, снижать количество конфликтов интересов и управлять ими

в/обеспечивать независимость, чтобы повысить степень доверия и значимости данной деятельности на рынке

г/информировать о любой известной ему ситуации, которая может создать конфликт интересов у персонала или ОС

Механизм обеспечения беспристрастности отражен процедурой ПС-23

Политика и принципы беспристрастности

4.2.1. Политика:

Орган по сертификации заявляет о том, что он осознает важность беспристрастности при осуществлении деятельности по сертификации, управляет конфликтами интересов и обеспечивает объективность своей деятельности

4.2.2. Понятие «беспристрастность» подразумевает фактическое и воспринимаемое наличие объективности. Под объективностью понимается, что конфликты интересов отсутствуют или разрешаются таким образом, чтобы они не влияли неблагоприятно на деятельность Органа.

Беспристрастность характеризуется одним или несколькими из следующих признаков:

- Объективность,
- Независимость,
- Нейтралитет,
- Честность,
- Открытость,
- Справедливость,
- Отстраненность,
- Равновесие,
- Отсутствие конфликта интересов,
- Отсутствие предвзятости,
- Отсутствие предубеждения

Необходимо, чтобы персонал ОС был беспристрастным и обеспечивал доверие к результатам своей деятельности.

К угрозам для беспристрастности относят предвзятость, которая может возникнуть в следствии:

- Личной выгоды (зависимость от контракта на оказание услуг или вознаграждений, либо страх оказаться безработным до такой степени, что это неблагоприятно влияет на объективность при осуществлении деятельности по подтверждению соответствия

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

- Самопроверки (например, осуществление деятельности по подтверждению соответствия в которых ОС оценивает результаты других услуг, которые он уже оказал, например, услуги по проектированию или консультационные услуги)
- Заступничество (например, персонал ОС вступает в поддержку или в противовес определенной компании, которая одновременно является его клиентом, при решении спора или судебном процессе)
- В соглашениях с заявителем по сертификации продукции следует учитывать обязанности сторон по обеспечению беспристрастности.

4.2.3. Структурные требования

Орган по сертификации имеет механизм обеспечения беспристрастности:

- Структура ОС гарантирует обеспечение беспристрастности в деятельности подтверждения соответствия
- Разработана политика и принципы ОС, касающиеся беспристрастности
- Нейтрализуются тенденции, позволяющие коммерческим или другим факторам препятствовать объективному осуществлению деятельности ОС
- Не оказываются консультации и услуги, влияющие на беспристрастность, при проведении работ по подтверждению соответствия
- Анализ и принятие решения о соответствии принимается другими сотрудниками, кроме тех, которые проводили оценивание продукции.

4.2.4. Требования к персоналу

Весь персонал ОС, внутренний, либо внешний, который бы мог повлиять на деятельность по подтверждению соответствия действует беспристрастно.

4.3 Обязательства и финансирование

4.3.1. ОС способен продемонстрировать, что он провел оценку рисков, возникающих в результате деятельности по подтверждению соответствия систем менеджмента, и обладает страховым резервом, чтобы гарантировать обязательства, возникающие из его работы по подтверждению соответствия систем менеджмента.

При выполнении работ по сертификации продукции ОС идентифицировал риски, по которым ОС предпринимает предупреждающие мероприятия:

- наличие страховых резервов, предоплата работ. Страховым резервом ОС является ежегодно оформляемый страховой полис для покрытия обязательств которые могут наступить при проведении работ по сертификации. Анализ уровня достаточности страхового объема будет рассматриваться на ежегодных анализах со стороны руководства и изменения страхового объема связаны с количеством выданных сертификатов соответствия, вида и стоимости сертифицированной продукции, компетентности персонала ОС.

- подготовка экспертов по сертификации по видам продукции в соответствии с требованиями НПА и ДС согласно области аккредитации;

- своевременная аккредитация.

4.3.2 Финансовая стабильность ОС обеспечивается доходами от работ по сертификации на основе утвержденного прейскуранта цен, подтверждается отсутствием задолженности по выплате заработной платы и налоговым платежам.

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

Деятельность ОС обеспечена соответствующими ресурсами, необходимыми для выполнения работ:

- человеческие ресурсы – обученные эксперты по сертификации, для выполнения договорных обязательств согласно области аккредитации;
- оборудование и оргтехника;
- соответствующая инфраструктура;
- своевременная актуализация материалов аккредитации и аккредитация ОС.

4.4.(4.4.) Исключение дискриминации

Орган по сертификации осуществляет свою деятельность в соответствии с политикой, принципами (беспристрастность, компетентность, конфиденциальность и открытость, ответственность), процедурами.

Их реализация исключает дискриминацию. Процедуры не препятствуют и не запрещают доступ заявителей к процессу сертификации. Орган по сертификации обеспечивает свободный доступ к своим услугам всем заявителям, независимо от размера организации заказчика или его членства в любых ассоциациях или группах. ОС обладает финансовой стабильностью и имеет ресурсы для осуществления своей деятельности. Орган по сертификации устанавливает свои требования, проводит оценивание, анализ, принимает решения только в пределах своей компетентности.

ОС может отказать заявителю (заказчику) в принятии заявления или сохранения действия договора сертификации если существуют причины, такие как участие заказчика в незаконной деятельности, повторное обнаружение несоответствий требований к продукции, сертификации касающиеся заказчика.

ОС устанавливает требования, проводит оценивание, анализ, принимает решения, осуществляет инспекционный контроль (при необходимости) только в пределах области аккредитации.

4.5. (4.5.) Конфиденциальность

Принципы конфиденциальности

4.5.1. Чтобы получить доступ к информации необходимой для проведения эффективной деятельности по подтверждению соответствия, ОС гарантирует, что конфиденциальная информация не будет раскрыта.

4.5.2. Персонал ОС обеспечивает защиту любой предоставляемой информации, которая составляет их собственность, за исключением тех случаев, когда раскрытие информации требует закон или применяемые правила по сертификации.

4.5.3. Обеспечение равновесия между требованиями, связанными с конфиденциальностью и раскрытием информации влияет на доверие заинтересованных сторон и на их понимание значения осуществления деятельности по подтверждению соответствия.

4.5.4 Общие требования (обязательные)

4.5.5 ОС несет юридическую ответственность за управление всей информацией полученной или созданной в процессе осуществления деятельности по подтверждению соответствия

Орган информирует клиента заранее об информации, которую клиент делает публично доступной или по согласованию между органом и клиентом (например, в целях реагирования на жалобы), вся другая информация считается собственностью и должна рассматриваться как конфиденциальная.

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

4.5.6. Информация о клиенте, полученная не от клиента, а из других источников (например, от подателя жалобы или регулирующих органов) должна рассматриваться как конфиденциальная.

4.5.7 Требования к ресурсам

4.5.8. Персонал ОС обеспечивает защиту любой информации принадлежащей ОС, кроме случаев, когда раскрытие информации требует закон или применяемые правила по сертификации

4.6.(4.6.) Общедоступная информация

ОС информирует своих заказчиков о полномочиях в соответствии, с которыми он действует, о деятельности в области сертификации продукции, включая:

а) актуальную информацию (или ссылку на нее) о правилах сертификации, включая процедуры оценки, правила и процедуры выдачи, сертификации, расширения или сокращения сферы действия сертификата соответствия, продления, приостановления, отмены действия сертификата соответствия или отказа в сертификации, изменение требований, предъявляемых при сертификации, а также о статусе сертификации любой продукции посредством:

- ведения реестра выданных сертификатов соответствия и предоставления информации по запросу;

- уведомления (письменно, через электронную почту, факс, на стенде ОС, устно на деловых встречах, семинарах, круглых столах и т. д.).

а) предоставления доступа к процедурам сертификации продукции;

б) описание средств, за счет которых осуществляется финансовая поддержка ОС, а также общую информацию о прейскуранте цен;

с) описание в договорах необходимых требований, ответственности или ограничений, в том числе информации о способе оплаты работ, о правах и обязанностях заказчиков работ, касающихся использования наименования органа по сертификации и Знака соответствия, и способов ссылки или упоминания о полученном сертификате соответствия, или других документов по сертификации;

д) информация о порядке рассмотрения жалоб, апелляций

Информация по пунктам а), б), д) размещена на стенде ОС.

Ответственность за точность и объективность официально представленной ОС информации, включая рекламу, несет руководитель ОС

5 (5) Требования к структуре

5.1 Организационная структура и высшее руководство

Структура ОС призвана обеспечивать функционирование а также принципы ОС, касающиеся деятельности по сертификации продукции

Структура Органа приведена в Приложении А к Положению об ОС

В структуру ОС входят: руководитель ОС, заместитель руководителя ОС, Совет ОС, комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций, ответственный по качеству, эксперты и др. специалисты

Положение о Совете - Приложение Б к Положению об ОС

Приложение В «Положение о комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб, спорных вопросов»

5.1.2. Руководитель ОС несет ответственность за:

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

- политику, проводимую в области качества;
- обеспечение разработки и внедрение системы качества в ОС, проведение анализа ее эффективности;
- уровень проводимых специалистами работ по сертификации и правильность выдачи сертификатов соответствия;
- подготовку экспертов по сертификации по продукции всех направлений деятельности, предусмотренных областью аккредитации ОС;
- обеспечение необходимых условий труда;
- контроль за финансовой деятельностью ОС;
- соблюдение беспристрастности, конфиденциальности информации, полученной в процессе работ.

- принятие решения по сертификации, отказ в выдаче сертификата;

Руководитель Органа несет персональную ответственность за соблюдение Органом требований, предъявляемых при аккредитации, а так же правил и процедур системы сертификации.

5.1.3. Заместитель руководителя – ответственный по качеству ОС несет ответственность за:

- выполнение требований политики
- выполнение процедур сертификации, установленных ОС;
- периодичность и эффективность инспекционного контроля за сертифицированной продукцией;
- проведение работ по сертификации в пределах своей компетентности;
- обеспечение беспристрастности при проведении работ по сертификации;
- соблюдение сроков выполнения работ по сертификации,
- актуализацию и ведение Руководства по качеству и хранение его контрольного экземпляра;
- эффективность функционирования системы качества и ее совершенствование, проведение внутренних аудитов;
- уровень организационно – правовых документов, постоянное пополнение НПА, ТР, документации по стандартизации на продукцию, включенных в область аккредитации Органа.

Заместитель руководителя Органа по сертификации решает вопросы, переданные в его ведение руководителем Органа по сертификации.

В случае отсутствия руководителя его полномочия на основании приказа переходят к заместителю руководителя Органа по сертификации, в частности принятие решения по сертификации, подпись сертификатов соответствия, за исключением по своим собственным работам по сертификации.

5.1.4. Специалисты Органа имеют сертификаты компетентности экспертов по сертификации в соответствии с заявленной областью аккредитации, необходимые навыки в области сертификации продукции.

Специалисты Органа несут ответственность за:

- проведение сертификации продукции по назначенным руководителем заявкам в пределах их компетенции, подготовку уведомлений/решений по заявкам;
- проведение осмотра продукции, отбора образцов продукции на испытания, отправку образцов в аккредитованную испытательную лабораторию для проведения испытаний;
- проведение анализа состояния производства продукции,

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

- анализ документов полученных при проведении сертификации продукции установленным требованиям,
- оформление сертификата соответствия, регистрацию его в реестре Органа.
- проведение инспекционного контроля за сертифицированной продукцией,
- оформление документов на отмену или приостановление действия выданных сертификатов, согласование корректирующих мероприятий при установлении несоответствия продукции и контроль за их выполнением,
- проведение работ по продлению, признанию сертификатов соответствия;
- подбор и оформление материалов для рассмотрения апелляций, жалоб
- подготовку материалов по результатам сертификации (в том числе по продукции, не соответствующей требованиям документов по стандартизации) органам госнадзора по направлениям и в МЭ КР;
- ведение реестра и предоставление информации в МЭ и КЦА;
- участие в проведении внутреннего аудита деятельности Органа.

Состав персонала Органа по сертификации, сведения о его квалификации, практическом опыте работы и полномочиях приведены в приложении Г к Положению об ОС. Матрица ответственности за выполнение полномочий при проведении работ по сертификации – в приложении Д к Положению об ОС.

6 (б) Требования к ресурсам

6.1. Персонал Органа по сертификации

6.1.1. Общие положения:

-ОС имеет достаточный и постоянный состав сотрудников для выполнения деятельности по подтверждению соответствия. Деятельность ОС осуществляется в соответствии с действующим законодательством Кыргызской республики, НПА, правилами сертификации и документами по стандартизации;

-персонал ОС компетентен :

- ✓ в вопросах применения процедур подтверждения соответствия;
- ✓ формулировании требуемых технических решений;
- ✓ соблюдении конфиденциальности при обращении с информацией полученной или созданной в процессе деятельности по сертификации, кроме случаев, предусмотренных законодательством или правилами по сертификации;

6.1.2 Менеджмент компетентности персонала участвующего в процессе сертификации.

6.1.2.1. ОС разработал, реализовывает и поддерживает в рабочем состоянии процедуру управления компетентностью персонала, участвующего в процессе подтверждения соответствия ПС №10 .

Процедура предусматривает:

-определение критериев компетентности персонала для каждой функции, подтверждение того, что персонал обладает требуемой компетентностью согласно выполняемым обязанностям и возложенной ответственности;

-выявление потребности в подготовке (при необходимости) программы по сертификации в соответствии с требованиями правилами по сертификации;

-официальное предоставление персоналу полномочий согласно выполняемым функциям в процессе сертификации;

-мониторинг деятельности персонала;

6.1.2.2.ОС поддерживает следующие записи о персонале, участвующего в процессе сертификации:

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

- Ф И О и адрес
- место(а) работы и должность
- квалификацию, согласно полученному образованию и профессиональный статус
- опыт работы и подготовка
- информацию об оценке уровня компетентности
- информацию о мониторинге качества выполняемых работ
- информацию о полномочиях, представленных органом по сертификации
- дату последнего обновления каждой записи

6.1.3. Персонал ОС с персоналом, участвующий в процессе сертификации должен соблюдать:

- требования ДИ;
- требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 и правила определенные НПА, включая конфиденциальность и независимость от коммерческого и другого давления;
- заявлять о наличии любых личных и деловых связях (предшествовавших и настоящих) с :
 - ✓ поставщиком или разработчиком продукции, или
 - ✓ разработчиком процессов по оценке или сертификации, к которым они были привлечены.
- информировать о любой известной ему ситуации, которая может создать конфликт интересов у персонала ОС;
- руководитель ОС использует данную информацию как входные данные для выявления рисков беспристрастности, вытекающих из деятельности такого персонала или организации в которых работает такой персонал.

6.2.(6.2.) Ресурсы для оценивания.

6.2.1. Внутренние ресурсы

При выполнении деятельности по подтверждению соответствия ОС используются внутренние ресурсы, находящиеся под его непосредственным управлением.

Виды внутренних ресурсов:

- персонал организации;
- инфраструктура:
 - ✓ здание (арендуемое)
 - ✓ автотранспорт
 - ✓ персональные компьютеры, ксерокс, принтер
 - ✓ телефонные аппараты
 - ✓ мебель

6.2.2. Внешние ресурсы

ОС передает на аутсорсинг деятельность по проведению испытаний продукции. Со всеми ИЛ заключены договора на проведение испытаний в соответствии с областью аккредитации ИЛ. Все лаборатории, с которыми заключены договора, аккредитованы на соответствие требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025, при этом требования обеспечения беспристрастности персонала ИЛ и конфиденциальность их деятельности подтверждена аттестатами аккредитации ИЛ.

Персонал ИЛ не должен участвовать в деятельности, которая может подвергнуть сомнению результаты испытаний.

Результаты испытаний оформляются протоколом сертификационных испытаний.

Сведения о субподрядчиках приведены в приложении № 6 к Положению об ОС

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

7. (7) Требования к процессу

7.1. Общие положения

Процесс подтверждения соответствия представляет собой совокупность правил выполнения работ по обязательной сертификации продукции, требованиям НПА и ДС с целью обеспечения уровня безопасности продукции, установленного этими документами.

Функционирование процесса подтверждения основано на следующих принципах:

- открытость, доступность, прозрачность процедур подтверждения соответствия;
- независимость аккредитованных Органов по сертификации продукции от заявителей;
- гармонизации с международными и межгосударственными подходами в области подтверждения соответствия;
- защита имущественных интересов заявителей, в том числе путем соблюдения требований конфиденциальности сведений, полученных в процессе прохождения процедур подтверждения соответствия;

Орган по сертификации осуществляет свои функции в соответствии:

- с утвержденной областью аккредитации
- перечнем законодательных НПА и ДС на требования к сертифицируемой продукции;
- утвержденных знаков обращения продукции на рынке;
- с положением о порядке ввоза продукции на таможенную территорию КР
- единой форме сертификата о подтверждении соответствия продукции;

- процесс подтверждения соответствия регулирует следующие вопросы:

- объекты подтверждения соответствия
- требования к объектам подтверждения соответствия
- процедуры подтверждения соответствия

- система подтверждения соответствия предусматривает проведение следующих работ:

- сертификацию продукции
- инспекционный контроль за сертифицированной продукцией
- подготовку экспертов
- ведение единого реестра сертификатов соответствия, оформленных по единой форме

- система имеет собственные формы документов и знак обращения на рынке

- контроль (надзор) в области подтверждения (за исключением инспекционного контроля, проводимого в рамках процедур сертификации) осуществляют органы (инспекции) Государственного контроля (инспекции) Кыргызской Республики

7.1.2. Требования к объектам подтверждения соответствия

Требования к продукции устанавливаются НПА, ДС, СанПиН, также правилами по сертификации.

Применение стандартов включенных в «Перечень Документов, устанавливающих требования к проводимым Органом по сертификации работам»

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

является достаточным условием соблюдения требований НПА и ДС (принципы презумпции соответствия).

-участниками подтверждения соответствия являются:

- заявители
- аккредитованный орган по сертификации продукции
- аккредитованные ИЛ

Заявителями могут быть изготовители (в том числе иностранные, уполномоченное изготовителем лицо, поставщики, продавцы продукции)

Орган по сертификации продукции-юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованный в установленном порядке.

Испытательная лаборатория – юридическое лицо, аккредитованное в национальной системе аккредитации. И орган по сертификации и испытательная лаборатория проводят работы по подтверждению соответствия в пределах своих областей аккредитации.

7.2. Заявка

Заявитель подает в Орган по сертификации заявку с приложением документов на соответствие которым заявлена сертификация (при необходимости) Форма заявки приведена в ПС-1 приложении № 2, в соответствии с ППрКР от 30.12.05 г № 639 «Об обязательном подтверждении продукции» и №8 от 11.01.2006 г с обязательным указанием выбранных схем по сертификации. В форме заявки отражена вся необходимая информация для осуществления ОС процесса сертификации, согласно указанным правилам по сертификации.

Заявка на расширение области аккредитации может включать наименование однородной продукции, различные местоположения ее производства и т.д.

7.3. Анализ заявки

7.3.1. За контроль правильности заполнения, полноту информации и регистрации заявок ответственность несет эксперт по соответствующему направлению деятельности, назначенный руководителем ОС.

Анализ заявки проводится для того чтобы убедиться, что:

-информации о заказчике и продукции достаточно для подтверждения соответствия;

-исключено любое непонимание между ОС и заявителем, в том числе по документам стандартизации и НПА:

-в области аккредитации ОС имеется продукция, указанная в заявке;

-имеется компетентный персонал для проведения сертификации;

Форма анализа заявки приведена в ПС-1

7.3.2. Если Орган по сертификации, не имеет предыдущего опыта в области, заявляемой заказчиком на сертификацию, он проводит процедуру идентификации продукции, включающую сведения о :

-типе продукции, или

-нормативном документе, или

-правилах сертификации.

Орган по сертификации регистрирует заявку в специальном журнале (приложение 13 журнал ф.-№ 3) и не позднее 2-х дней с момента ее получения сообщает Заявителю о своем решении.

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

Уведомление на проведение процедуры подтверждения соответствия оформляется по форме согласно приложения и указываются правила по сертификации, объем испытаний, а также условия проведения инспекционного контроля (при необходимости). В приложении № 3 к ПС-1, вместе с Уведомлением заявителю Орган по сертификации вручает подписанное «Соглашение о проведении сертификации» (оформленное в 2-х экз.)

В случае согласия с условиями проведения работ по подтверждению соответствия Заявитель направляет один экземпляр подписанного им соглашения с копией платежного поручения.

Если Орган по сертификации не может выполнить необходимые действия по сертификации он должен отказаться от сертификации.

7.4. Оценивание (подтверждение соответствия)

Правила и порядок, а также общие принципы проведения обязательной сертификации установлены Постановлением правительства Кыргызской республики № 639 от 30.12.2005 г.

Проведение обязательного подтверждения соответствия продукции ОС проводится в соответствии с перечнем продукции утвержденным ППКР № 599 от 24.08.2015 г

В зависимости от особенностей правил по сертификации и требований к продукции применяются либо общий порядок, применяемый ко всем видам деятельности, включая при необходимости оценивание СМ, либо специальный для оценивания для определенного вида деятельности, либо совмещается то и другое.

Руководитель органа определяет эксперта по соответствующему направлению для проведения работ.

В соответствии с «Договорами» заключенными с персоналом все сотрудники ОС имеют доступ ко всей информации, касающейся их деятельности по оценке соответствия Порядок и последовательность оценивания осуществляется в соответствии с правилами по сертификации и процедурой ПС-1. Подтверждение соответствия может проводиться в рамках Межправительственных соглашений о признании по сертификации. Орган по сертификации информирует заявителя обо всех выявленных несоответствиях.

При выявлении несоответствий при оценивании продукции и возможности их устранения процесс оценки ОС повторяется путем разработки корректирующих мероприятий. Результаты всех действий по оцениванию должны быть документально оформлены. Информация обо всех выявленных, в процессе сертификации несоответствиях, письменно доводятся до заказчика.

Если заказчик выражает заинтересованность в продолжении процесса сертификации, то ОС предоставляет информацию о дополнительных задачах по оцениванию, которые необходимы для подтверждения того, что несоответствия устранены.

Если заказчик соглашается выполнить дополнительные задачи по оцениванию, то процесс должен быть повторен.

При отрицательных результатах оценивания, невыполнение заказчиком требований, предъявляемых к продукции, невыполнения условий Соглашения с заказчиком на проведение работ, ОС выдает заказчику (заявителю) Решение об отказе с указанием причин отказа в выдаче сертификата соответствия, приложение 11 к ПС-1

Заполненные соответствующим образом свидетельства оценки представляются для анализа.

7.5.(7.5; 7.6) Анализ данных и принятие решения по сертификации

7.5.1. Анализ данных, предусмотренных порядком, и правилами проведения сертификации (ПП КР № 639), осуществляются экспертом, назначенным руководителем ОС.

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

Анализ данных всей информации и результатов (свидетельств оценки) проводится экспертом, не принимавшим участие в проведении оценивания.

7.5.2. По результатам анализа данных оформляется «Заключение по результатам сертификации» приложение № 9 к ПС -1, отражающем рекомендации эксперта о выдаче/отказе сертификата соответствия, данные оценивания, включая протоколы испытаний и решение Руководителя органа. В его отсутствие, заместитель руководителя принимает решение о выдаче/не выдаче с/с, если он не был вовлечен в процесс проведения оценивания.

Согласно ПС-1 после принятия решения эксперт оформляет сертификат соответствия, форма приложение 10 к ПС-1.

При принятии отрицательного решения ОС должен уведомить Заявителя, с обоснованием причин такого решения.

7.6. (7.7) Документация по результатам сертификации

7.6.1. ОС после регистрации сертификата, в соответствии с ППр КР № 267 от 02.06.08 г представляет Заявителю СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ по форме приложение № 10 к ПС-1, утверждено ППр КР №178 от 25.03.2010 г., в котором четко указаны правила заполнения с/с:

- наименование и адрес ОС
- дата выдачи с/с
- наименование и адрес заявителя
- наименование продукции
- срок действия сертификата
- любая другая информация, требуемая правилами по сертификации.

7.6.2. Сертификат соответствия регистрируется/выдается после:

- выполнения требований сертификации
- принятия решения о выдаче с/с

7.6.3. Сертификат соответствия должен иметь подпись руководителя ОС, печать ОС и подпись эксперта.

В соответствии с постановлением Правительства КР № 815 от 02.12.2015 г. «О внесении изменений и дополнений в некоторые решения Правительства Кыргызской Республики» бланки сертификатов соответствия, бланки копий сертификатов соответствия и голографические марки с изображением знака соответствия, ОС получает от уполномоченного органа-Кыргызского Центра по аккредитации, согласно поданной заявки.

7.7.(7.8.) Реестр сертифицированной продукции

Орган по сертификации поддерживает в рабочем состоянии информацию о продукции, соответствие которой подтверждено с/с. В соответствии с требованиями ППр КР № 267 от 02.06.08 г. ОС ведет электронный учет данных о выдаче сертификатов, посредством внесения информации в программное обеспечение (единое окно).

Все данные по электронному учету предоставляются МЭ КР, Органу (центру) по аккредитации не позднее 5 числа следующего месяца

При внесении данных в программное обеспечение указывается как минимум:

- идентифицированные данные продукции
- стандарт(ы) и др.ДС на соответствие которых была проведена сертификация
- идентификационные данные заказчика.

Сведения с программного обеспечения переносятся на бумажный носитель. Управление бумажной версией осуществляется Руководителем ОС.

7.8.(7.9) Инспекционный контроль

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

7.8.1. Инспекционный контроль осуществляется в случаях предусмотренных правилами по сертификации, в соответствии с договором на проведение ИК, приложение №4 к Положению об ОС

Порядок организации плановых и внеплановых проверок (ИК) проводится в соответствии с процедурой ПС 15 «Инспекционный контроль» в которой отражены:

- общие положения
- виды, сроки и объемы инспекционных проверок
- подготовка и проведение работ по инспекционному контролю
- принятие и оформление решений по результатам ИК
- формы акта ИК, приложение А (с сохранением действия с/с) и решений по проведению ИК

- ✓ о приостановлении действия с/с, приложение Б

- ✓ о прекращении действия с/с, приложение В

- ✓ о возобновлении действия с/с, приложение Г

7.8.2. Программа проведения инспекционного контроля устанавливается правилами по сертификации

7.8.3. В случаях, когда в рамках ИК проводится оценивание, анализ или принятие решения должны быть отражены в соответствии с п.7.4, 7.5, 7.6 ИСО/МЭК 17065-2013

7.8.4. При применении знака соответствия путем нанесения на сертифицированную продукцию (на упаковку или сопровождающую ее информацию) программа ИК включает контроль правильности маркировки продукции.

7.9 (7.10) Изменения, влияющие на сертификацию

7.9.1 В случае изменения требований правил по сертификации или введения новых правил, ОС своевременно информирует об этом заказчика методами, указанными в п. 4.6 настоящего Руководства по качеству (письменно, через электронную почту, факс, интернет, устно на деловых встречах, семинарах, круглых столах). Контроль за реализацией заявителем указанных изменений проводится ОС в рамках инспекционного контроля, при получении информации от потребителей сертифицированной продукции, контролирующих органов и других заинтересованных сторон.

7.9.2 ОС рассматривает поступающую информацию об изменениях, влияющих на сертификацию. Обязанности ОС и заказчика о необходимости информирования об изменениях устанавливаются в договоре на проведение работ по сертификации

7.9.3 ОС выполняет следующие действия по внедрению изменений:

- оценку;
- анализ данных;
- принятие решений;
- принятия решения по результатам сертификации в отношении расширения или сокращения области сертификации;
- выдачу сертификата соответствия с измененными результатами инспекционного контроля (если инспекционный контроль является частью схемы сертификации).

Записи по внедрению изменений (решения, заключения эксперта, акты инспекционного контроля, акты анализа состояния производства и др.) хранятся в деле по сертификации.

7.10 Приостановление, отмена или прекращение сертификации

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

7.10.1 ОС принимает решение о применении соответствующих мер при выявлении несоответствий требованиям сертификации, полученных в результате проведения инспекционного контроля или в других случаях:

- a) сохранение действия сертификата соответствия на условиях, установленных ОС (например, усиленный инспекционный контроль);
- b) сокращение области сертификации с целью исключения несоответствующих видов продукции;
- c) приостановление действия сертификата соответствия до принятия заказчиком мер по устранению несоответствий;
- d) отмена действия сертификата соответствия.

7.10.2 Для выполнения мер, указанных в п.7.10.1 настоящего Руководства по качеству, ОС назначает компетентного специалиста, который проводит работы с учетом требований ПС-1, ПС-5, ПС-6 и при соблюдении действующего законодательства Кыргызской Республики и ЕАЭС.

7.10.3 В случае приостановления или отмены действия сертификата соответствия, ОС вносит все необходимые изменения в официальные документы по сертификации, общедоступную информацию, разрешения на использование знаков соответствия и т. д., с целью обеспечения устранения любых указаний на то, что продукция, продолжает оставаться сертифицированной.

При сокращении области сертификации ОС принимает соответствующие меры, указанные в правилах по сертификации, а также носит все необходимые изменения в официальные документы по сертификации, общедоступную информацию, разрешения на использование знаков соответствия и т. д., с целью обеспечения уведомления заказчика о сокращении области сертификации, и указания соответствующих сведений в документах по сертификации, и в общедоступной информации.

7.10.4 Если действие сертификата приостановлено ОС назначает ответственного, одного или нескольких лиц, для уведомления заказчика и выполнения мер, необходимых для выполнения

- мер, необходимых для прекращения приостановления и возобновления сертификации продукции, согласно правилам по сертификации;
- каких-либо иных мер, которых требуют правила по сертификации.

Эти сотрудники должны быть компетентны во всех аспектах работы с приостановленными сертификатами.(п.6.1)

7.10.5 Проведение любого оценивания, анализа или принятие каких либо решений, если это необходимо для приостановления действия сертификата или требуется правилами по сертификации, должно осуществляться согласно требованиям п.7.4-7.6,7.7.3,7.9, 7.10.3

7.10.6 В случае если действие сертификата после приостановления было восстановлено, ОС производит все необходимые изменения в официальных документах по сертификации, общедоступной информации, в использовании знака соответствия и так далее, с целью обеспечения наличия всех соответствующих указаний о том, что данная продукция продолжает быть сертифицированной.

Если решение о сокращении области сертификации является условием восстановления действия сертификации, то ОС должен внести все необходимые изменения в официальные документы по сертификации, общедоступную информацию, разрешение на использование знаков сертификации и т.д., с целью уведомления заказчика о сокращении области сертификации и четкого и ясного указания соответствующих сведений в документах по сертификации и в общедоступной информации.

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

7.11. (7.12) Записи

7.11.1 ОС хранит записи с целью демонстрации результативного выполнения всех требований процесса сертификации (указанных в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 и правилах по сертификации).

Записи ОС включают:

- заявки, планы, программы, акты осмотра продукции, отбора образцов продукции, протоколы испытаний, заключения экспертов, акты анализа состояния производства при сертификации, инспекционном контроле;
- договор о сертификации;
- подтверждение выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- записи об апелляциях и жалобах
- обсуждения и решения Совета ОС в виде протоколов заседания (если это применимо);
- документация, относящаяся к решениям по сертификации (протоколы Совета по качеству, решения по заявкам, по приостановлению или отмене действия сертификата соответствия, об отказе в выдаче сертификата соответствия);
- документы по сертификации, применяемые для установления достоверности области сертификации с указанием продукции;
- записи, необходимые для регистрации выполненных работ по сертификации.

7.11.2 ОС обеспечивает сохранность записей соблюдением условий и сроков хранения в установленных местах.

Конфиденциальность обеспечивается ограничением доступа к записям и документированными обязательствами персонала. Конфиденциальность записей при сообщении, передаче и пересылке обеспечивается участием в процессе уполномоченного на то специалиста ОС.

7.11.3 Записи хранятся в течение установленного срока, достаточного для того, чтобы можно было продемонстрировать достоверность, по крайней мере, в течение текущего и предыдущего цикла сертификации. Хранение записей обеспечивает их сохранность, воспроизводимость, разборчивость прочтения в течение двух лет, если это не противоречит требованиям, указанным выше. Доступ к этим записям согласовывается с мерами конфиденциальности. Действия по управлению записями регулируются ПС- 18.

7.12 (7.13) Жалобы и апелляции

7.12.1 ОС документально оформил процесс получения, оценки и принятия решения в отношении жалоб или апелляций в процедуре ПС-12. ОС принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению апелляциями или жалобами.

Под управлением апелляциями или жалобами понимаются действия ОС, предпринимаемые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОС апелляция или жалоба эффективно обработана, не повлияет негативно на качество работ и не нанесет урона репутации ОС, а спорные вопросы, возникшие при выполнении работ, разрешались сторонами путем переговоров.

Управление апелляциями или жалобами включает регистрацию, анализ апелляций, жалоб и последующие действия, вытекающие из результатов их анализа.

7.12.2 Для исключения поступления апелляций или жалоб в отношении деятельности ОС, персонал ОС и привлекаемый персонал выполняет услуги в соответствии с требованиями технических регламентов, нормативных документов и соответствующих документов ОС, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных апелляций или жалоб (т.е. обнаружение и устранение причин возможных апелляций или жалоб).

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

жалоб). После получения жалобы или апелляции ОС подтверждает относится ли жалоба или апелляция к его деятельности по сертификации, и только в этом случае принимает к рассмотрению.

7.12.3 ОС подтверждает получение апелляции или жалобы и, в дальнейшем, сообщает подателю апелляции или жалобы о ходе работы и достигнутом результате.

7.12.4 Апелляция или жалоба анализируются ОС с целью:

- определения, действительно ли апелляция или жалоба являются недостатком в работе ОС;

- установления причины появления апелляции или жалобы;

- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к работе. При анализе апелляции или жалобы рассматривается:

- причина появления апелляции или жалобы;

- взаимосвязанные функции/процессы/подразделения, имеющие отношение к апелляции или жалобе;

Критерием для принятия решения является правомочность апелляции, жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к работе или документу ОС.

7.12.5 Решение, сообщаемое подателю апелляции, жалобы принимается (или рассматривается и утверждается) лицом(-ами), не задействованным (-ими) в предмете апелляции, жалобы.

7.12.6 В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий) который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается ОС к анализу и принятию решений по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

7.12.7 ОС официально уведомляет заказчика о результатах и окончании процесса рассмотрения жалоб.

7.12.8 ОС официально уведомляет апелланта о результатах и окончании процесса рассмотрения апелляции.

7.12.9 В случае обоснованности жалобы, апелляции или спорных вопросов, ОС разрабатываются и выполняются корректирующие действия, назначаются сроки и исполнители. При этом разработанные корректирующие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалоб, апелляции или спорных вопросов и исключить возможность повторного появления подобных жалоб, апелляции или спорных вопросов.

8 Требования к системе менеджмента

8.1 Варианты

8.1.1 Общие положения

ОС разработал и поддерживает в рабочем состоянии систему менеджмента, способную обеспечивать и демонстрировать постоянное выполнение требований настоящего стандарта в соответствии с вариантом А.

8.1.2 Вариант А

Система менеджмента ОС включает в себя:

- общую документацию системы менеджмента (руководство по качеству, политики, распределение обязанностей, п.8.2);

- управление документами (8.3);

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

- управление записями (8.4);
- анализ со стороны руководства (8.5);
- внутренний аудит (8.6);
- корректирующие действия (8.7);
- предупреждающие действия (8.8).

8.2 Общая документация системы менеджмента (вариант А)

8.2.1. Общие положения

Система менеджмента ОС документально оформлена в виде настоящего Руководства по качеству и разработанных процедур, обеспечивающих постоянное выполнение требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 в соответствии с вариантом А. Политика ОС в области качества приведена в виде отдельного документа, доведена до каждого сотрудника ОС.

Приказом руководителя Органа по сертификации назначен ответственный за СМ ОС. Ответственный за качество несет ответственность за:

- обеспечение того, что процедуры СМ разработаны, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии;
- анализ с стороны руководства обеспечивается отчетами внутреннего аудита
- требования к деятельности ОС отражены Положением ОС, Руководством по качеству со ссылкой на процедуры, отражающих порядок и управление конкретными требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065

8.3 Управление документами (вариант А)

8.3.1 В ОС разработана процедура управления документацией, ПС-17 (внутренними и внешними), в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065.

Данная процедура определяет средства управления, необходимые для:

- одобрения документов на адекватность до их выпуска
- анализа и актуализации (при необходимости) и повторного одобрения документов;
- обеспечения идентификации изменений и текущего статуса пересмотра документов;
- обеспечения наличия соответствующих версий документов в местах их использования;
- обеспечения сохранения четкими и легко идентифицируемыми;
- обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их распределением;
- предотвращения непреднамеренного использования утративших силу документов и применение и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Документация может быть представлена в любом виде и на любом носителе.

8.4 Управление записями (вариант А)

8.4.1 Записи - документ, содержащий данные о достигнутых результатах или свидетельства осуществления деятельности. Органом по сертификации разработана процедура Управление записями ПС-18.

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

8.4.2. В Органе по сертификации записи оформляются описанием, бланками, приложениями, которые компонуется в папки, дела, журналы;

8.4.3. Записи демонстрируют результаты выполнения всех требований порядка подтверждения соответствия продукции, в том числе требований правил по сертификации и требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065;

8.4.4. Записи перевозятся, передаются, пересылаются с соблюдением конфиденциальности. Раздел РК 4.5 (если информация не доступна для общего пользования)

8.4.5. Если правила по сертификации включают проведение полного, повторного оценивания продукции в течение определенного времени, то записи текущего и предыдущего цикла должны быть сохранены. В других случаях срок хранения определяет ОС – не более 5 лет

При определении сроков хранения записей учитываются юридические аспекты и условия соглашений о признании.

8.5 Анализ со стороны руководства (вариант А)

8.5.1 Общие положения

8.5.1.1 Руководителем Органа по сертификации установлены процедуры периодического анализа СМ ОС с целью обеспечения ее надлежащего состояния, адекватности и результативности, включая установленные политики и цели, относящиеся к выполнению требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2013. Анализ СМ проводится не реже одного раза в год.

Порядок организации и анализа со стороны руководства установлены процедурой ПС-19

Результаты проверки СМ со стороны руководства обсуждаются на заседании Совета Органа.

По выявленным несоответствиям составляются корректирующие мероприятия. Результаты проверки СМ и корректирующие мероприятия доводятся до сведения всего коллектива Органа.

8.5.2 Входные данные анализа

Входные данные для анализа системы менеджмента со стороны руководства включают следующую информацию:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- данные, полученные от клиентов и заинтересованных сторон, относящихся к выполнению требований настоящего стандарта;
- обратную связь от механизма обеспечения беспристрастности;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- предпринятые действия, выполненные после предыдущих анализов системы менеджмента;
- выполнение целей;
- изменения, которые могут влиять на систему менеджмента ОС;
- по апелляциям и жалобам.

8.5.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа системы менеджмента включают решения и действия, связанные с:

- повышением результативности системы менеджмента и ее процессов;
- совершенствованием работы органа по сертификации относительно соблюдения требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

- потребностями в ресурсах.

8.6 Внутренние аудиты (вариант А)

1. ОС в плановом порядке проводятся внутренние аудиты, охватывающие всю деятельность ОС, в том числе соответствует ли СМ запланированным требованиям и поддерживается ли она в рабочем состоянии. Внутренние проверки проводят подготовленные, аттестованные и не отвечающие за проверяемый участок специалисты (ПС-20)

2. Проведение внутренних аудитов регламентирует получение ответов на следующие вопросы:

- выполняются ли требования процедуры и РК
- насколько хорошо знает и понимает эти требования персонал ОС
- имеет ли персонал бесприпятственный доступ к документам
- использует ли персонал ОС эти документы в своей работе
- выполнение несоответствий предыдущих аудитов.

3. Планирование внутренних аудитов

Годовой план внутренних проверок (ВП) составляет и утверждает ответственный по качеству ОС не позднее 15 декабря текущего года. Количество плановых внутренних проверок деятельности ОС – не менее двух раз в год. С утвержденным годовым планом знакомится весь персонал.

Внеплановые внутренние проверки проводятся по решению руководителя ОС или ответственного по качеству.

4. Проведение внутренних проверок

Для проведения ВП руководитель или ответственный по качеству назначают сотрудника ОС (или ее проводит ответственный по качеству)

Аудитор составляет программу. В соответствии с программой аудитор (ы) определяют и анализируют причины несоответствующей работы. При проведении ВП следует соблюдать конфиденциальность. Результатом ВП является «Отчет по аудиту». Отчет является основанием для планирования корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с требованиями (ПС -21)

Итоги ВП обсуждаются коллективом ОС (при необходимости на СО)

Ответственный по качеству анализируя корректирующие дела делает предложения по улучшению СМ

Ответственность Руководителя ОС определена в ПС-19 «Анализ со стороны руководства»

8.7 Корректирующие действия (вариант А)

8.7.1 Органом по сертификации разработана процедура идентификации и управления несоответствиями в своей деятельности ПС-21

8.7.2 ОС предпринимает действия по устранению причин возникновения несоответствий с целью предотвращения их повторного появления.

8.7.3 ОС разрабатываются корректирующие мероприятия, зависящие от значимости последствий выявленных несоответствий

8.7.4 Процедуры проведения корректирующих действий должны определять требования к:

- идентификации несоответствий (например, в результате рассмотрения жалоб, проведения внутренних аудитов);
- определению причин возникновения несоответствий;
- устранению несоответствий
- оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;

ОС «Таласского центра испытаний, стандартизации и метрологии»	Руководство по качеству РК-2016	Изменение № 3 от.
---	---------------------------------	-------------------

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Фамилия, имя отчество	Должность	Дата ознакомления	Подпись
1	2	3	4