

„СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД
CERTIFICATION SAC

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
REPUBLIC OF BULGARIA

WQP-P.09.01-03



**ПРОЦЕДУРА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТИ
ЗА КЛИЕНТИ**

февруари 2012

ПРЕДСТАВЯНЕ НА ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД

До 1989 г. сертификацията в Р България се извършваше в рамките на системата СЕПРОСИВ – сертификационна система на страните от Източния блок. В периода 1989 г. – 1993 г. бяха премахнати структурите и беше отменена нормативната база на сертификацията, действаща до този момент.

От началото на 1994 г. започнаха опити за възстановяване на сертификационната дейност, но честата смяна или промени в държавните структури през годините, задържаха развитието на тези процеси.

Дейността по сертификация се извършваше предимно в рамките на Комитета по стандартизация и метрология (КСМ), по-късно в Държавната агенция по стандартизация и метрология (ДАСМ) до обособяването ѝ в ИА ”Сертификация и изпитване” (ИА ”СИ”). През тези години, в рамките на различни програми по PHARE, се проведеха редица обучения на персонала в областта на сертификация на продукти и сертификация на системи за управление на качеството. Постепенно се изградиха регламентите и документите на новата служба по сертификация.

С обособяването на специализираната организация - Изпълнителна агенция ”Сертификация и изпитване” (ПМС № 221 от 25.09.2002 г.) се постави началото за развитие и провеждане на единни правила за работа и въвеждане на единни критерии за оценяване съответствието на продукти и системи с изискванията на националните и международните стандарти и документи.

През м. май 2008 г., в резултат на направен анализ, правителството реши, че ИА ”СИ” може да се самофинансира без бюджетни средства. Дейностите, извършвани от агенцията, са присъщи на свободната стопанска инициатива в конкурентна среда. По тази причина, с ПМС № 121 от 02.06.2008 г. ИА ”СИ” беше закрыта като структура в държавната администрация. Като приемник на дейностите на агенцията по оценяване на съответствието и сертификация беше регистрирано акционерно дружество към Министъра на икономиката и енергетиката, определен за орган, който да упражнява правата на държавата като едноличен собственик на капитала на дружеството. „Сертификация” ЕАД работи със същия компетентен изпълнителски персонал, прилагайки вече утвърдени в практиката процедури по сертификация и оценяване на съответствието.

ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИТЕ ПО СЕРТИФИКАЦИЯ

Услугите по сертификация, предоставяни от ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД, са достъпни за всички желаещи, чиято дейност попада в декларирания ѝ обхват на действие. ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД не поставя ограничителни финансови или други условия. Достъпът до услугите на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД не зависи от числеността на персонала на доставчика или от членството му в някоя асоциация или група.

ЦЕЛ И ОБХВАТ

Целта на този документ е да осигури, че изискванията и правилата на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД за сертификация на продукт са разбрани правилно от клиента и той е способен да изпълни тези изисквания.

Процедурата запознава клиента с последователността на основните оперативни етапи, които трябва да се извършат за издаването и поддържането на сертификат за продукт.

Процедурата е разработена в съответствие с изискванията на БДС EN 45011 ”Общи изисквания за органите, които извършват сертификация на продукти” и описва дейностите при сертифициране на продукти.

I. ПРОЦЕС НА СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТ

• ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД предоставя на заинтересованите лица пакет от документи, необходими за откриване на процедура за сертификация на продукт. Тази документация може да бъде намерена и в web- страницата на дружеството:

www.exact.e-gov.bg

- Необходимо условие за откриване на процедура за сертификация на продукт е подадена заявка и придружаващите я необходими документи;
- Процедурата за сертификация на продукт не се открива в случай, че не са изпълнени необходимите условия.
- Процесът на сертифициране на продукт включва:
 - кандидатстване за оценяване ;
 - подготовка за оценяване;
 - оценяване;
 - решение за издаване на сертификат.
- След издаването на сертификат, започва етап на поддържане на сертификата.

1. Кандидатстване

1.1 Искането за сертификация се оформя в Заявка за сертификация на продукт, която се подава в ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД и има следното съдържание:

- наименование на фирмата, регистрация по ЕИК, идентификационен номер по ДДС, точен адрес, телефон, факс, лице за контакт;
- обхват на желаната сертификация (наименование на конкретен продукт, тип, марка, вид);
- номер и наименование на нормативно- техническия документ
- система по качеството, ако има такава;
- дата;
- писмена декларация, че клиентът е запознат с изискванията на тази
- процедура и в момента не кандидатства за сертифициране на посочения
- продукт пред друг орган по сертификация.

1.2 Заявката се придружава от следните документи:

- копие от документа за правна идентификация /актуална съдебна регистрация на кандидата за сертификация;
- обща информация за фирмата / кратка история на фирмата, брой
- площадки, брой персонал, свързан с производството на продукта; други /
- нормативно-технически документи, на които съответства изделието
- (БДС,ФС, ТС и др.)
- протоколи от предишни проведени изпитвания на продукта(ако има такива)
- списък на нормативните документи, свързани с изискванията към продукта и производството му (ако има такива), а именно: наредби; инструкции; правилници; указания и др.
- Декларация на заявителя, че са удовлетворени всички специфични изисквания към продукта и специфичните изисквания към условията на производство.

1.3 Заявката се завежда в деловодството на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД.

1.4 След преглед на заявката, Изпълнителният директор на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД сключва договор за сертификация на продукт и надзор.

1.5 В договорът е записана сумата от съответната калкулация, разработена в съответствие с ценоразписа на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД.

1.6 След подписване на договора и превеждане на част от сумата, се открива процедурата за сертификация.

2. Подготовка за оценяване

2.1 Водещият оценител извършва експертиза на представените документи. В случай, че документацията е недостатъчна за експертно заключение, уведомява писмено клиента за необходимата допълнителна информация.

2.2 След одобрение на документацията се определя екип от оценители от картотеката на одобрените оценители на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД, времето за извършване на оценката и Програма за оценка на условията за производство, които се съгласуват със заявителя.

2.3 Екипа от оценители се състои от лица, които не са свързани по някакъв начин с проектирането и/или производството на продукта.

2.4 В случаите когато има възражения срещу избора на оценители, клиентът може да възрази, еднократно, писмено и достатъчно добре аргументирано.

2.5 В случай, че възражението се приеме се предлагат нови оценители, които отново се съгласува с клиента.

2.6 Водещият оценител, след съгласуване с клиента, определя лаборатория (от картотеката на одобрените лаборатории-подизпълнители на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД), в която ще бъдат извършени изпитванията.

2.7 Когато фирмата-заявител има внедрена система за управление на качеството, в екипа от оценители се включва квалифициран одитор в съответствие с изискванията на БДС ISO19011.

2.8 Срокът за извършване на сертификацията на продукта е не-повече от 3 месеца от датата на сключване на договора.

3. Оценяване

3.1 Оценяване условията на производство.

3.1.1 Екипът от оценители извършва проверка на място, съгласно Програмата за оценка на условията на производство.

3.1.2 За резултатите от проверката водещият оценител изготвя Протокол за извършена оценка на условията на производство в два екземпляра (по един за "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД и клиента) с чието съдържание и заключение запознава ръководството на клиента.

3.1.3 При резултат от проверката, доказала възможността да се произвежда продукт с постоянно качество, въпреки наличието на отклонения, екипът от оценители взема образци (проби) за изпитване, които маркира с печат на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД.

3.1.4 За взетите образци (проби) екипът от оценители съставя протокол за вземане на проби в три екземпляра (по един за "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД, клиента и изпитвателната лаборатория).

3.1.5 За установените отклонения се дава не повече от 1 (един) месец срок за предприемане на коригиращи действия, след което екипът от оценители или част от него извършва проверка за тяхното изпълнение.

3.1.6 При отрицателни резултати от последващата проверка на ефективността на предприетите коригиращи действия, отразени в Протокола, екипът от оценители уведомява производителя, че ще бъде дадено предложение до Комисията по решенията за прекратяване на процедурата.

3.2 Изпитване на продукта

3.2.1 Образците (пробите) за изпитване, придружени от протокола за вземането им, се предоставят на определената изпитвателна лаборатория.

3.2.2 Изпитвателната лаборатория извършва назначените изпитвания и издава Изпитвателен протокол в два екземпляра на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД.

4. Решение за сертификация

4.1 Водещият оценител изготвя доклад от оценяването и го представя на Комисията по решенията.

4.2 Решението за сертификация се взема от Комисия по решенията ("Правила на комисията по решения") на базата на събраната информация по време на процеса на оценяване на продукта, спазване изискванията на настоящата процедура, както и на базата на всяка друга информация, имаща връзка със случая.

4.3 В Комисията по решенията не участват лицата взели участие в оценяването.

5. Издаване на сертификат

5.1 При положително решение на Комисията по решенията се издава сертификат за продукт със срок на валидност до 3 (три) години от датата на издаване. Притежателят на сертификата подлежи на надзор, съгласно процедура “Надзор на притежателите на сертификати”.

5.2 Сертификатът се получава от клиента или упълномощено от него лице след представяне на фактура за внесено окончателно плащане на сумата по договора.

5.3 Сертификатът се регистрира в web- страницата на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД.

6. Отказване сертификация на продукт

6.1 При отказ за издаване на сертификат клиентът се уведомява в срок от 14 (четиринадесет) дни след вземане на решението.

6.2 Решението може да бъде предадено лично на клиента или по кореспондентски път, като за целта то се изпраща с обратна разписка. Тя се прилага към досието и с това процедурата се приключва.

6.3 Клиентът има право да направи писмено мотивирано възражение до Комисията по възраженията в срок от 14 (четиринадесет) дни след уведомяване за отказа.

II. ПОДДЪРЖАНЕ НА СЕРТИФИКАТА.

1. Надзор на притежателите на сертификати

1.1 Планиран надзор по Процедура “ Надзор на притежателите на сертификати “

1.1.1 Притежателят на сертификата подлежи на периодичен надзор (най- малко един път в годината) с цел проверка дали се спазват условията, при които е издаден сертификата и дали той се използва по предназначение.

1.1.2 Надзорът за спазване на условията на сертификация се извършва, съгласно утвърден годишен План- график и включва следните дейности:

- извършване на оценка на условията на производство ;
- извършване на нови изпитвания /когато обхваща изисква това или по време на оценката се установи, че трябва да бъдат направени/
- комбинация от посочените по-горе действия.

1.2 Извън планов надзор по Процедура “ Надзор на притежателите на сертификати “ се извършва:

1.2.1 При информация от притежателя на сертификата за настъпили промени или за несъответствие на продукта с изискванията на сертификационната схема, Изпълнителният директор преценява дали е необходимо допълнително проучване и уведомява производителя за възможността за реализация на сертифицирания продукт и за необходимостта от извършване на надзор.

1.2.2 При основателни сигнали от потребители, органи на Надзор на пазара и други организации за некоректно и подвеждащо използване на сертификата.

1.3. Органът по сертификация информира притежателя на сертификата за резултатите от всеки направен надзор.

2. Разширяване , ограничаване обхвата на действие на предоставен сертификат за продукт. преоценяване в случай на промени

2.1 **Разширяване обхвата на действие на предоставен сертификат**, след писмено заявено желание от притежателя на сертификата, се извършва съгласно изискванията на раздел I. от настоящата процедура в обхвата на заявеното разширение.

2.2 **Ограничаване на обхвата на сертификата** се извършва след писмено заявено желание от притежателя или в резултат на извършен надзор, съгласно процедура „Надзор над притежателите на сертификат”.

2.3 В случаи на промени, засягащи проекта/ конструкцията на продукта, изменение на стандарта, според който е сертифициран продукта, промяна на собственика, промяна на структурата на управление или в случай на каквато и да е друга информация, посочваща, че продуктът не съответства на изискванията на сертификационната схема се извършва **преоценяване**. Обхватът на оценката се определя в зависимост от настъпилите изменения от водещия оценител.

2.4 Новият сертификат съдържа новия обхват на действие и заменя стария.

2.5 При получаване на новия сертификат, клиента връща заменения.

3. Продължаване на срока на валидност на издаден от "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД сертификат

3.1 За продължаване срока на валидност на издаден от "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД сертификат за продукт, клиентът подава Заявка тридесет дни преди изтичане срока на валидност.

3.2 Процедира се съгласно раздел I от настоящия документ и според случая се взема решение за провеждане на ново изпитване.

3.3 Сертификатът се подновява при отсъствие на промяна в условията при които е издаден изтеклия сертификат за срок не по-голям от 3 години.

3.4 В случай, че са настъпили изменения на сертифицирания продукт или при производството му, не влияещи на качеството на продукта, "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД разширява обхвата или издава нов сертификат.

3.5 Срока на сертификата не се продължава при настъпила промяна в условията, при които е сертифициран продукта, влияещи на качеството на продукта.

III. ПРЕКРАТЯВАНЕ И ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

1. При провеждане на планиран надзор

1.1 Планираният надзор се провежда по реда, определен в Процедура "Надзор на притежателите на сертификати".

1.2. В случай, че екипът от оценители констатира отклонение от условията, при които е издаден сертификата и предложените коригиращи действия изискват по-продължителен срок за изпълнение, водещият оценител изготвя доклад с предложение за **прекратяване на сертификата** за срока, необходим за тяхното изпълнение, но не повече от 6 месеца.

1.3. В случай, че допуснатите отклонения трайно нарушават условията, при които е издаден сертификата или същият се използва некоректно и подвеждащо, водещият оценител изготвя доклад с предложение за **отнемане на сертификата**.

1.4. Водещият оценител предава доклада с предложение за прекратяване или отнемане на сертификата и правото на ползване на знака на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД на Изпълнителния директор.

1.5. Водещият оценител уведомява Изпълнителния директор за направеното предложение и необходимостта от свикване на Комисия по решенията.

1.6. Комисията по решенията взема решение за/против прекратяване или отнемане на сертификата в едноседмичен срок от получаване на доклада.

1.7. Притежателят на сертификата се уведомява писмено за взетото решение. В случай на отнемане на сертификата, същият може да обжалва решението съгласно процедура "Уреждане на спорове, оплаквания и възражения".

1.8 Ако решението на Комисията по възражения е различно от решението на Комисията по решенията и организацията-заявител в 14 (четиринадесет) дневен срок не го оспори, решението на Комисията по възражения се смята за окончателно.

1.9 Всички разходи, направени от органа по сертификация за временното прекратяване или връщане на сертификата, са за сметка на клиента.

Клиентът няма право да използва сертификата за продукта, ако той е прекратен или отнет.

2. "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД периодично публикува в web страницата списък на фирмите с отнети сертификати за продукти, данни за фирмите, включително техни адреси, номера и дата на отнемане.

III. ОТГОВОРНОСТИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

1. Отговорности и задължения на клиента, притежател на Сертификата

1.1 "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД изисква от клиента, притежател на сертификата да:

а) направи всичко необходимо за извършване на оценката, включително условията за преглед на документацията и достъпа до всички области, записи (включително отчетите от вътрешните

одити). Да осигури необходимия персонал за провеждане на оценките (например изпитване, контрол, оценяване, надзор и преоценки) и за вземане на решения относно рекламациите;

b) съхранява записите от всички възражения, достигнали до него, свързани със съответствието на продукта със стандарта, и при поискване да ги предоставя на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД;

c) предприема съответните действия по отношение на тези възражения или при всяко открито несъответствие на продукта или услугата, които засягат съответствието с изискванията за сертификация;

d) документира предприетите действия;

e) информира при промяна на производствените площадки;

1.2. Клиента, притежател на Сертификата, който ползва логото на дружеството трябва да спазва нейните правилата за употребата му.

1.3. Неправилното използване на логото от страна на притежателя на Сертификата се счита за критично отклонение и може да доведе до оттегляне или анулиране на сертификата.

1.4. Клиентът, притежател на Сертификата, е длъжен да уведомява писмено от органа по сертификация за промени, които влияят на съответствието на продукта със стандарта, като:

a) всяко изменение на продукта;

b) изменение на производствения процес;

c) изменение на системата по качество.

1.5 Клиентът няма право да използва логото на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД при реализация на сертифициран продукт докато ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД не го уведоми, дали обявените промени изискват допълнително проучване.

1.6 Клиентът няма право да преостъпва на друго лице сертификат издаден от ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД.

2. Отговорности и задължения на Органа по сертификация - ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД

2.1 ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД е отговорна за:

a) решенията свързани с предоставянето, поддържането, разширяването, ограничаването, прекратяването на действието и отнемане на сертификати;

b) съответствието на критериите, по които се оценява продукта с тези в стандартите за системи по качество или други документи, отнасящи се до изпълняваната от него дейност;

c) осигуряване дейността на свързаните с него органи да не нарушава опазването на професионалната тайна;

d) дейността на своите подизпълнители;

e) компетентността, квалификацията и сертификацията на персонала си;

f) етично поведение – доверие, безпристрастност и дискретността на оценителите;

g) информирането на клиента за всички специални изисквания в процеса на оценяване на съответствието, когато продукта попада в регулираната област.

2.2 ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД е длъжна да:

a) осигурява всяко решение, отнасящо се до клиента да се взема от лице или лица различни от тези, които са извършили оценяването;

b) предоставя на клиента всички процедури и правила, съдържащи информация за дейността по сертификация;

c) разглежда всяка молба за промяна на обхвата на сертификация, която вече е била предоставена и взема решение дали и каква процедура е подходяща за оценяването;

e) документира и актуализира списъка на клиенти със сертифицирани продукти;

f) публикува в официалния бюлетин на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД списък с данни за клиентите, включително техните адреси, обхватът на сертификация и номера на издадените сертификати;

g) осигури всяко необходимо разяснение на клиента, когато желаният обхват на сертификация е свързан с някоя специфична система, разработвана от ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” ЕАД.

2.3 "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД поддържа конфиденциалност на всички свои организационни нива, по отношение на информацията, получена в хода на изпълнение на своята работа освен в отговор на изпълнение на съдебно решение или по изискване на органа по акредитация след предоставяне на декларация за поверителност от негова страна.

2.4 "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД може да добавя, премахва или променя клаузи от тази процедура, като своевременно информира всички клиенти притежатели на сертифицирани продукти, за направените промени в нея писмено или на адрес: www.exact.e-gov.bg

2.5 Ако клиент използва сертификационния знак/ лого на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД за несертифициран продукт, Сертификационния орган ще предприеме незабавни законови действия по отношение на нарушителя.

IV. СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. Спорове- наличие на различие в мненията на сертифицираната или в процес на сертифициране, организация и "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД по отношение на :

- работни процедури на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД;
- интерпретиране на изискванията на даден стандарт.

1.1 При възникване на спорове клиентът може да потърси съдействие от Изпълнителния директор.

1.2 Изпълнителният директор провежда разговори с двете страни в спора, както и с експерти, имащи отношение към него.

1.3 Изпълнителният директор писмено уведомява заинтересованите страни за своето становище по отношение на крайното решение на спора.

2. Оплаквания/ жалби- Изпълнителният директор разглежда два вида оплаквания:

- оплаквания срещу "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД и нейни оценители.
- оплаквания на потребители от продукти, сертифицирани от "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД.

2.1 Оплакванията, в зависимост от характера им, се разглеждат от Изпълнителният директор .

2.2 Всяко оплакване трябва да бъде направено писмено и да бъде подкрепено със съответните факти и данни.

2.3 Изпълнителният директор на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД в срок от 10 работни дни, информира писмено, лицето подало оплакването, за отхвърляне на оплакването или за предприети действия, когато оплакването е основателно.

3. Възражение- писмено несъгласие с решенията на Комисията по решенията.

3.1 Възраженията се подават в деловодството на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД и се завеждат в регистър.

3.2 Изпълнителният директор разглежда постъпилото възражение и го предава на Комисията по възраженията.

3.3 Ако Комисията по възраженията прецени, че възражението е:

- неоснователно, секретарят уведомява заявителя писмено;
- основателно тя излиза с конкретни решения, като информира клиента писмено в 14 дневен срок от датата на взимане на решението.

3.4 Решението на Комисията по възраженията е окончателно и обвързващо, както за клиента, така и за органа по сертификация. След като бъде взето решение по възражение, никоя страна в спора не може да прави контра- възражение за промяна в него.

3.5 В случай, че възражението бъде прието и сертификат бъде издаден или бъде върнат срещу органа по сертификация не могат да бъдат предявени финансови претенции за възстановяване на направени разходи или каквито и да е било други загуби, претърпени вследствие на уведомлението за отказ или отнемане на сертификат.

3.6 Всички документи по даденото възражение се оформят в папка, която се идентифицира със същият номер, под който е заведено възражението в Регистъра по възраженията и се съхранява най-малко три години, ако Законът за архивите не разпорежда друго.

КРАЙ