

ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА

за сертифициране на системи за управление на качеството по БДС EN ISO 3834 от „Органа за сертификация на продукти“ към ТЮФ Норд България ЕООД

Чрез сертификацията се доказва жизнеността на системата за управление на качеството /СУК/, компетентността и възможностите на производителите да провеждат поднадзорни заварени конструкции в съответствие с БДС EN ISO 3834 «Изисквания за качество при заваряване чрез стопяване на метални материали» и неговите части:

- ◇ Част 2: Обхватни изисквания за качество“
- ◇ Част 3: Стандартни изисквания за качество“
- ◇ Част 3: Елементарни изисквания за качество“

Сертификационен одит

Клиентът изпраща заявка за сертифициране, достъпна на сайта на Органа за сертификация на продукти /ОСП/ - www.tuev-nord.bg . В отговор получава оферта. След като я одобри, сключва договор и представя на ОСП актуални наръчник и процедури на своята система.

Ако Клиентът има система по качество по ISO 9001, сертифицирана от акредитиран орган, ОСП я признава. В противен случай одиторите на ОСП проверяват: управление на документацията, отговорности, правомощия, осигуряване на ресурси, компетентност на персонала, планиране, изискванията към продукта, управление на процеси, вътрешен одит и др.

ОСП съгласува с Клиента план за провеждане на сертификационен, надзорен и ре-сертификационен одит, обхвата на сертификация и състава на одиторския екип. Клиентът получава въпросник, който попълва и изпраща в ОСП преди провеждане на одита. В хода на одита информацията се събира чрез извадков метод, анализира се и се обобщава. Водещият одитор информира Клиента за получените резултати.

При положителни резултати в срок до 10 дни от закриване на одита ОСП издава сертификат с валидност 3 години.

Когато се установят съществени несъответствия, Клиентът предприема коригиращи действия и представя доказателства за ефикасното им прилагане. Ако несъответствията са несъществени, Клиентът представя план с коригиращи действия, който се одобрява от водещия одитор. До 10 дни след закриване на съществените несъответствия и/или представяне на плана с коригиращи действия ОСП издава сертификат с валидност 3 години.

Надзорен одит

В срока на валидност на сертификата се извършват поне два надзорни одита – първият в периода 9-12 месеца, а вторият - 21-24 месеца след последния ден на сертификационния одит. Ако този срок се удължи, действието на сертификата се прекратява временно. То може да се възстанови с успешен одит до 6 месеца след началото на надзорния одит. В противен случай действието се прекратява окончателно.

Надзорният одит проверява: резултати от предходния одит; коригиращите действия по несъответствия (ако са открити такива), вътрешен одит и преглед от ръководството; ефикасност на СУ, контрол на процесите, използване на сертификационния знак на ОСП, жалби и др. При положителен резултат валидността на сертификата се запазва.

Ре-сертификационен одит

Извършва се от 3 месеца до 1 месец преди изтичане срока на валидността на сертификата. Проверяват се резултатите от предходния одит, използването на сертификационния знак, ефикасността на сертифицираната СУ и др. Решение за преиздаване на сертификата се взема преди изтичане валидността на действащия.

Специални одити

Разширяване или ограничаване на обхвата на сертификацията Клиентите попълват желаната област на приложение на вече дадената сертификация с разширението в заявката, което включва нови звена и/или дейности, и/или процеси, и/или продукти. На Клиента се предлага сключване на “Анекс към Договора” и се уведомява писмено за необходимите документи, които трябва да представи.

Разширяването на обхвата на сертификация може да се извършва по време на:

- По време на планов надзор;
- Преди или след проведен надзор, чрез непредвиден одит.

При разширяването на обхвата на сертификация провежда се пълен одит на новите процеси/продукти, както и на всички свързани с тях процеси от вече сертифицираната система за управление;

В случай на разширяване на обхвата на сертификацията се издава нов Сертификат със срок на валидност на издадения преди Сертификат. При получаването на новия сертификат сертифицираната организация връща стария.

Ограничаване на обхвата на сертификацията

Ограничаване на областта на приложение на сертификацията може да бъде предприето при:

- заявено писмено желание от страна на Клиента;
- съществено изменение на процесите водещи до силно ограничаване на резултатите от дейността на фирмата;
- неизпълнение на ефикасни коригиращи действия на част от обхвата на Сертификата;
- разпореждане на държавни, надзорни органи за спиране или ограничаване на част от дейността на фирмата.

Решение за ограничаване на обхвата се извършва след провеждане на непредвиден или надзорен одит по реда на процедурата. ОСП уведомява писмено Клиента за решението до 10 дни. При несъгласие Клиентът може до 10 дни след уведомяването му да направи писмено възражение пред Комисията по възражения.

При решение за ограничаване областта на приложение на предоставената сертификация, ОСП издава нов сертификат със същия период на валидност.

Срокът на валидност на съществуващите сертификати при разширяване или ограничаване на обхвата остава непроменен.

Непредвидени одити

На ОСП може да се наложи да извърши непредвидени одити на сертифицирани клиенти, за да проучи жалби или поради изменения обявени от клиента или да извърши последващи действия при клиенти с временно прекратена сертификация, а също така при следните случаи:

- постъпили в ОСП писмени сигнали за нарушения от страна на сертифицираните клиенти;
- публикувани или огласени критични материали за сертифицирани клиенти в средствата за масова информация;
- писмени сигнали за некоректно позоваване на сертификацията и заблуждаващо използване на сертификацията в реклами, каталози или информация от заинтересовани страни.

Временно спиране действието на сертификата се налага при следните обстоятелства:

- Заявено писмено желание от страна на Клиента;
- сертифицирана СУ на Клиента постоянно или сериозно не отговаря на изискванията за сертификацията (например: неизвършване на ефикасни коригиращи действия в определен срок), включително изискванията, свързани с ефикасността на системата.
- Клиентът откаже планиране и провеждане на планов надзор и/или ако той не бъде проведен по вина на Клиента според изискваната периодичност и/или неспазване на финансовите задължения по договора от страна на клиента;

Временното прекратяване на сертификата не трябва да бъде за повече от шест месеца.

Валидността се възстановява чрез непредвиден одит и утвърждаване на резултата от него в същия срок.

При временно прекратяване на Сертификата Клиентът трябва да декларира писмено, че няма да се позовава на издадения сертификат за срока на неговото прекратяване.

Отнемане на сертификат

Отнемане на сертификата се прилага, при:

- Заявено писмено желание от страна на Клиента ;
- Значителни изменения в системата на управление на организацията на клиента и нейните процеси, за което не е информиран ОСП
- При прекратяване дейността на фирмата;
- При неспазване на срока за провеждане на непредвиден одит, когато сертификацията е временно прекратена. Ако непредвидения одит не бъде проведен, съответно резултата от него не бъде утвърден в рамките на тези шест месеца, сертификацията се отнема;
- При злоупотреба и неправомерно използване на сертификата и сертификатния знак на ОСП, в т.ч.
 - правенето на всякакви подвеждащи декларации, свързани със сертификацията;
 - неправилното използване или използването на сертификата или части от него по подвеждащ начин;
 - непреустановяване на позоваването в рекламни материали на сертификацията при временно прекратяване на същата;
 - не е предприел промяна на всички рекламни материали в случай на ограничаване на областта на приложение на сертификацията;
 - позоваване на сертификацията на СУ по начин, който заблуждава, че сертификацията се отнася за продукт;
 - заблуждаването, че сертификацията се отнася за дейности извън областта на приложение на сертификацията;
 - използването на сертификацията по начин, който може да доведе до накърняване на доброто име на ОСП или на СУ и да компроментира общественото доверие в Органа за сертификация на продукти.

Решението за отнемане действието на сертификата се изпраща на Клиента в 10 дневен срок.

При заявено желание от страна на Клиента за прекратяване или отнемане на сертификата, РОСП издава съответна заповед, за което уведомява писмено Клиента до 10 дни от датата на решението.

При отнемане на сертификацията клиентът е длъжен да преустанови всяко позоваване на сертификацията, да преустанови използването на сертификатния знак на ОСП към ТЮФ Норд България ЕООД и да върне обратно Сертификата в ОСП.

За отнетите или прекратени сертификати, ОСП обявява публично информацията в web сайта на ТЮФ Норд България ЕООД www.tuev-nord.bg. Информация от заинтересованите страни може да бъде получена в офиса на ТЮФ Норд България ЕООД, по поща, e-mail, факс.

Използване на сертификата и сертификационния знак

ОСП към ТНБ осигурява на сертифицираните си клиенти сертификационен знак, съответстващ на изискваната сертификация, включително в електронен формат.

Клиентите, които притежават сертификат от ОСП, могат да използват сертификационния знак, съпроводен от номера на сертификата в съответствие с областта на приложение на сертификацията, при условие, че те се отнасят до дейности, сертифицирани от ОСП. Клиент на ОСП може да използва сертификационния знак, съпроводен от номера на сертификата си върху следните свои документи: кореспонденция; оферти; рекламни материали; инструкции за употреба; визитки; фактури; информация за доставки; гаранции; изложбени щандове. Клиентът няма право да променя сертификационния знак, нито да го предоставя на лица, които не са негова част.

Сертификационният знак се поставя срещу името на организацията, но **не върху продукта**, за да не заблуждава потребителите.

Когато фирмата заявител е разположена на няколко площадки, сертификационният знак може да се използва само от площадките, чиято дейност е включена в обхвата на сертификата. Когато филиал на група организации е бил сертифициран, само той може да използва сертификационния знак.