

	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО		ПК 09.01.00
	СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА		Страница: 1/14
Изготвил: Зам.Ръководител ОССУ	Стандарт	Версия	Дата на издаване
Утвърдил: Ръководител ОССУ	ISO/IEC 17021-1:2015	17	01.08.2024

## 1. ЦЕЛ

Тази процедура описва основните етапи, отговорности и документи, включени в процеса на сертификация на системи за управление на качеството (СУК) по стандарт БДС EN ISO 9001:2015, Системи за управление на околната среда (СУОС) по стандарт БДС EN ISO 14001:2015 и Системи за управление на здравословни и безопасни условия на труд (СУЗБУТ) по стандарт ISO 45001:2018 и СУПБ БДС ISO 39001:2014, системи за управление на безопасност на храните (СУБХ) по стандарт БДС ISO 22000:2018 извършвани от Органа за сертификация на системи за управление (ОССУ) при ТЮФ НОРД БЪЛГАРИЯ ЕООД (ТНБ ЕООД).

ОССУ към ТНБ е акредитиран орган от Изпълнителна агенция Българска Служба за Акредитация (ИА БСА) да извършва оценяване и сертификация на Системи за управление. Одитите се извършват от щатни служители и/или нает компетентен персонал. ОССУ разполага с 25 щатни и 40 външни високо квалифицирани одитори и експерти, което е гаранция за обективност, независимост и безпристрастност при вземането на решенията относно оценяването.

Пълна информация за клиенти, услуги, новости и провеждани форуми може да се получи на <https://www.tuv-nord.com/bg/bg/home/> и на следните координати за контакти:

### ТЮФ НОРД БЪЛГАРИЯ ЕООД

4000 Пловдив

ул. "Найден Геров" № 13

тел: 032/62 42 43, 62 28 31

факс: 032/ 65 08 51

E-mail: [bulgaria@tuev-nord.de](mailto:bulgaria@tuev-nord.de)

[www.tuev-nord.com](http://www.tuev-nord.com)

### 1113 София

ул. „Фредерик Жолио Кюри“ 19,

бл.1, ет.3, ап. 5,

1113 ж.к. Изток

тел. 02/ 971 34 42, 971 34 45

факс: 02 971 32 97

## 2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Етап 1 на одита** – Оценка на готовността за сертификация на СУ и планиране на Етап 2 на одита. Извършва се на място или в офиса. Това включва и преглед на документацията на СУ. Етап 1 на одита по принцип се провежда на място. При известни обстоятелства (малки фирми), когато съществуват основания за редукция, Етап 1 на одита може да се проведе едновременно с Етап 2 на одита.
- **Етап 2 на одита** - Оценка на внедряването, функционирането и ефективността на СУ във връзка с издаването на сертификат. Извършва се на място в предприятието.
- **Завършване на одита** - Последния ден от Етап 2 на одита, обикновено деня на заключителната среща.
- **Надзорен одит** - Периодичен (годишен, по избор полугодишен), след-сертификационен одит на функционирането и ефективността на СУ. Извършва се на място на определени интервали и обхваща представителни области и функции, покрити от обхвата на СУ в организацията във връзка с поддръжка на сертификата.
- **Ре-сертификационен одит** - Преглед на цялостното функциониране и ефективност на СУ в организацията във връзка с преиздаване на сертификата.
- **Одит за разширение на обхвата** - Оценка на функционирането и ефективността на СУ в допълнителни или променени области или звена в рамките на обхвата, или след премахване на част от обхвата във връзка с промени в обхвата на сертификата.

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.01.00
ISO/IEC 17021-1:2015	СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА	Страница 2/14

- **Одит в кратък срок (short-notice audit)** - Одит в кратък срок на сертифицирани клиенти за разследване на оплаквания, или в отговор на промени, или като продължаване на прекратени сертификати.
- **Несъответствие** – Неизпълнение на сертификационните изисквания:
  - a) **НС-А** - Всички несъответствия, които представляват
    - Неудовлетворение на едно или повече изисквания на Стандарта на одитираната СУ, или
    - Ситуация, която поражда значително съмнение за възможностите на СУ да постига очакваните резултати
 Ефективността на коригиращите и превантивните действия трябва да бъде прегледана, приета и потвърдена преди предаването на документацията/досието на одита на лицето вземащо решение за сертифициране.
  - b) **НС-В** - несъответствия, които регистрират **пропуски** при изпълнение на едно или повече от изискванията за сертификация и на Стандарта на одитираната СУ, които водят до съмнение относно качеството на предоставяните от одитираната организация продукти/услуги. За тях одиторът проверява и приема клиентските планирани корекции и коригиращи действия до изпълнение на процедурата по одита; тяхното потвърждаване се изпълнява по време на следващия по график одит (напр. надзорен). Проверката може да е чрез представяне на конкретни доказателства или чрез последващо посещение.
- **Последващ одит** – Оценка на място на изпълнението и ефективността на корекциите и коригиращите действия за несъответствията установени по време на одита.
- **Оценка на документирани доказателства** - Оценка в офиса, на изпълнението и ефективността на корекциите и коригиращите действия за несъответствията установени по време на одита на основа на предоставените документи и записи;
- **Корекция** - Действие за премахване на регистрирано несъответствие;
- **Коригиращо действие** - Действие за премахване на **причината** за регистрирано несъответствие.
- **Одит ден** – Един одит ден е с продължителност 8 часа (нето). Когато е целесъобразно, продължителността на един одит ден може да бъде 10 часа (нето).
- **Назначено лице** - Лице, което е назначено да извърши някакви определени задачи от името на ръководителя на ОССУ, напр. Отговорника по качество или Вето-лицата.

### 3. ПРОЦЕДУРА

#### 3.1. Запитване от клиент и изготвяне на оферта

Процесът се инициира когато клиент направи запитване и/или поръчка до звено „Офериране“. Специалистът от звеното информира клиента за основните положения на сертификационния процес. При интерес от страна на клиента му се изпраща ОД 09.01.01-1 „Запитване за сертифициране“.

Попълненото запитване се връща в звено „Офериране“ и на основа на информацията в него. Изготвя се ОД 09.01.01-2 „Оферта за одита“, в която се включват разходите и дейностите.

Клиентът одобрява предложената оферта писмено, като изпрати обратно по факс, поща или e-mail попълнената последна страница. Потвърдената оферта има силата на договор.

Специалист оферти изпраща ОД 09.01.01-9 „Договор за сертифициране“. Заедно с Договора за сертификация, клиента може при жение да получи още:

- Процедура за жалби и оплаквания - ПК 09.07.00 „Жалби и възражения“
- Процедура за ползване на сертификата и сертификационния знак на ТНБ ООД, както и акредитационния знак на ИА БСА - ПК 08.04.00 „Сертификационен знак“.

Не по-късно от 10 дни от датата на сключване на договора, Клиентът трябва да представи на ОССУ актуална документация на СУ подлежаща на оценка (наръчник и процедури).

Преди провеждане на сертификационния одит, Клиентът трябва да е извършил вътрешен одит и преглед от ръководството на всички процеси от СУ, който да удостовери, че тя е внедрена, функционираща и отговаря на всички изисквания на съответния стандарт.

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.01.00
ISO/IEC 17021-1:2015	СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА	Страница 3/14

### 3.2. Програма на одита

Програма на одита включва:

- Сертификационен одит на два етапа;
- Надзорни одити през първата и втората година;
- Ре-сертификационен одит през третата година преди изтичането на валидността на сертификата.

Тригодишният сертификационен цикъл започва със сертификационното или ре-сертификационното решение.

Определянето на одит програмата и последващите и изменения трябва да вземат предвид размера на организацията на клиента, обхвата и сложността на системата и за управление, продуктите и процесите, както и демонстрираното ниво на ефективност на системата за управление и резултатите от всякакви други предишни одити.

### 3.3. Извършване на одита

#### 3.3.1. Общи положения

##### 3.3.1.1. Провеждане на заседание за откриване

Официалното заседание за откриване, трябва да се проведе съвместно с ръководството на клиента и където е уместно, с отговорниците за функциите или процесите, на които ще се извърши одит. Присъствието на участниците трябва да се документира. Целта на заседанието за откриване, което обикновено се провежда от водещия одитор, е да предостави кратко обяснение за това, какви дейности ще бъдат предприети във връзка с одита. *Степента на подробност съответства на степента на познаване на процеса на одитиране от клиента и в зависимост от това включва:*

- Представяне на участниците и техните роли в одита;*
- Потвърждаване на обхвата на сертификация;*
- Потвърждаване на плана за одит;*
- Потвърждаване на методите за обмен на информация*
- Потвърждаване на въпроси, свързани с опазване на професионалната тайна;*
- Потвърждаване на процедурите свързани с безопасността и сигурността на екипа от одитори;*
- Потвърждаване на наличността, ролята и самоличността на придружители и наблюдатели;*
- Начин на докладване на констатациите от одита;*
- Информация за ситуациите при които одита може да бъде преждевременно прекратен;*
- Методите и процедурите, които ще бъдат използвани по време на одита /представителна извадка/;*
- Потвърждаване на езика за водене на одита /ако е актуално/;*
- Потвърждаване за информирането на клиента за протичането на одита и възникналите проблеми.*
- Възможност за клиента да задава въпроси.*

##### 3.3.1.2. Обмен на информация по време на одита

По време на одита екипът от одитори трябва периодично да оценява хода на одита и да обменя информация. Водещият одитор трябва да преразпределя работата, ако е необходимо, между членовете на екипа от одитори и периодично да информира клиента за хода на одита и за всички възникнали проблеми.

Когато наличните доказателства от одита показват, че целите на одита са неизпълними или предполага наличието на непосредствен и значителен риск (например за безопасността), водещият одитор трябва да докладва за това на клиента и ако е възможно, на органа по сертификация, за да определи подходящите действия. Подобни действия могат да включват:

- препотвърждаване или изменение на плана на одита
- изменения в целите на одита и/или в неговия обхват
- прекратяване на одита.

##### 3.3.1.3. Наблюдатели и водачи

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		4/14

Присъствието на наблюдатели по време на одит и обосновката за това трябва да бъдат съгласувани между водещия одитор и клиента преди провеждането на одита. Водещият одитор трябва да осигури, че наблюдателите не влияят или не се намесват в процеса на одит или в резултатите от одита.

Всеки одитор трябва да бъде придружен от водач, освен ако не е договорено друго от водещия одитор и клиента. Екипът от одитори трябва да осигури, че водачите не влияят или не се намесват в процеса на одита или в резултатите от одита.

#### **3.3.1.4. Събиране и проверка на информацията**

По време на одита информацията, свързана с целите, обхвата, критериите и дейностите на одита, трябва да бъде събрана чрез подходящо вземане на извадки и да бъде проверена, за да стане доказателство от одита.

Методите за събиране на информация включват, но не се ограничават само до:

- провеждане на интервю;
- наблюдение на процеси и дейности;
- преглед на документацията и записите.

#### **3.3.1.5. Идентифициране и записване на констатациите от одита**

Констатациите от одита, обобщаващи съответствието и описващи подробно несъответствията и потвърждаващите доказателства от одита, се записват и докладват, за да дадат възможност за вземане на информирано решение по сертификацията или решение, че сертификацията се поддържа.

Възможностите за подобряване се идентифицират и записват. Констатациите от одита, които са несъответствия, не трябва да бъдат записвани като възможности за подобряване.

Констатацията за несъответствие трябва да съдържа ясно становище за несъответствието и да определя в детайли обективното доказателство, на което се основава несъответствието. Несъответствията трябва да бъдат обсъдени с клиента, за да се осигури, че доказателствата са точни и че несъответствията са разбрани. Одиторът обаче трябва да се въздържа от предположения за причината за несъответствията или за тяхното решаване.

Водещият одитор трябва да полага усилия за разрешаване на всички различия в становищата между екипа от одитори и клиента по отношение на доказателствата от одит или констатациите, а неразрешените въпроси трябва да бъдат записани.

#### **3.3.1.6. Подготовка на заключенията от одита**

Преди заседанието за закриване екипът за одит трябва да:

- прегледа констатациите от одита, както и всякаква друга подходяща информация, събрана по време на одита, спрямо целите на одита;
- постигне съгласие за заключенията от одита, като се взема предвид неопределеността, присъща на процеса на одитиране;
- установи всички необходими последващи действия;
- потвърди уместността на програмата за одит или да определи всички необходими изменения (например обхват, време или дати на одита, честота на надзора, компетентност).

#### **3.3.1.7. Провеждане на заседание за закриване**

След приключване на одита се провежда официално заседание за закриване, с протоколиране на присъствието, съвместно с ръководството на клиента и където е подходящо, с лицата, отговорни за одитираните функции или процеси. Целта от заседанието за закриване, което обикновено трябва да се провежда от водещия одитор, е да се представят заключенията от одита, включително препоръки относно сертификацията. Всички несъответствия трябва да бъдат представени по такъв начин, че да бъдат разбрани и срокът за отговор трябва да бъде съгласуван.

*Закриващото заседание включва:*

- a. *Информирание на клиента за неопределеността на заключенията предвид извадковия принцип на проверка;*

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.01.00
ISO/IEC 17021-1:2015	СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА	Страница 5/14

- b. Класифициране на констатациите от одита и метод и срок за представяне на доклада от одит;
- c. Процеса на обработване на несъответствия от органа за сертификация, включително всички последствия, свързани със състоянието на сертификацията на клиента;
- d. Срока, в който клиентът трябва да представи план за корекции и коригиращи действия за всички несъответствия, открити по време на одита;
- e. Дейностите на органа за сертификация след одита;
- f. Информацията относно процесите за разглеждане на жалби и възражения.

На клиента се дава възможност за задаване на въпроси. Всички различаващи се мнения по отношение на констатациите или заключенията от одита между екипа от одитори и клиента се обсъждат и решават, когато е възможно. Всички различаващи се мнения, които не са разрешени, се записват и се представят на органа по сертификация.

### 3.3.2. Етап 1 на одита

Целта на Етап 1 на одита е:

- Одит на документацията на СУ на клиента;
- Оценка на местонахождението на клиента и неговите характерни условия и дискусия по различни аспекти с персонала на клиента с цел установяване готовността за провеждане на Етап 2 на одита;
- Оценка на състоянието на клиента и неговото разбиране на стандарта, особено що се отнася до определяне на ключови раздели, които трябва да се покрият, а също така и важни аспекти, процеси, цели и дейности от СУ;
- Да се събере необходимата информация по отношение на обхвата на СУ, процесите и местонамирането на клиента, както и свързаните законови норми и такива свързани с официалните власти; да се установи дали клиента удовлетворява тези изисквания (напр. свързани с качеството, околната среда и законовите изисквания за дейностите на клиента, свързаните с това рискове и др.);
- Да се преценят ресурсите, които ще са необходими за Етап 2 на одита и да се обсъди и постигне съгласие с клиента по детайлите на Етап 2 на одита;
- Да се определи главния фокус за планиране на Етап 2 на одита, чрез събиране на достатъчно разбиране за СУ на клиента и изпълняваните дейности в организацията, както и други важни аспекти във връзка с това;
- Да се установи дали Вътрешните одити и Прегледа от ръководството са планирани и проведени и да се уверим че нивото на функциониране на СУ доказва, че клиента е готов за Етап 2 на одита.

По изключение, Етап 1 и Етап 2 на одита може да се проведат без времеви интервал между тях, за което трябва да са изпълнени следните условия:

- Клиентът трябва да е предупреден и да осъзнава риска от прекъсване на одита;
- Добро познаване на сертифицираната организация – от предходни одити по други стандарти;
- Прегледът на документацията на одитираната СУ, трябва да е извършен преди Етап 1 на одита, с оглед да се коригират евентуалните несъответствия;
- Предприятието да е микро – персонал не по-голям от 10 човека
- Ръководството на ОССУ да е одобрило този подход.

За провеждане на Етап 1 на одита се изготвя ОД 09.01.01-4 „План за одит - Етап 1 и Етап 2”. Ръководителят на одита изпраща по подходящ начин и в разумен срок плана на Клиента за одобрение на екипа, дейностите, графика и времетраенето на одита. Клиентът потвърждава съгласието си по подходящ начин.

След провеждане на Етап 1 на одита, водещият одитор изготвя ОД 09.01.01-5 „Доклад от одит - Етап 1 и Етап 2”, в който се посочва решението относно това дали е възможно да се извърши Етап 2 на Сертификационния одит в предприятието без да са необходими допълнителни действия.

В края на Етап 1 на одита, в съгласие с клиента се установява **точното формулиране** на обхвата на сертификата.

Стандарт	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК 09.01.00
ISO/IEC 17021-1:2015	СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА	Страница 6/14

### 3.3.3. Етап 2 на одита

#### 3.3.3.1. Планиране на Етап 2 на одита

Водещият одитор изготвя ОД 09.01.01-4 „План за одит – Етап 1 и **Етап 2**”, който включва одити на **всички** изисквания към СУ, имената на съответните звена в организацията на клиента и времеви график на одита. Ръководителят на одита изпраща по подходящ начин и в разумен срок плана на Клиента за одобрение на екипа, дейностите, графика и времетраенето на одита. Клиентът потвърждава съгласието си по подходящ начин.

При положение, че клиентът предоставя продукт или услуга на временна площадка (напр. строителна площадка, обект или местонахождение на проект) е задължително оценка на такива площадки да се включи в програмите и плановете за одитите.

#### 3.3.3.2. Етап 2 на одита

Етап 2 на одита започва с уводна среща.

Задачата на одиторския екип е да направи преглед на практическото функциониране на СУ и да я оцени за изпълнение на изискванията на стандарта. Това се осъществява посредством въпроси към персонала, преглед на документи, записи, заповеди и инструкции както и чрез посещения на място на определени звена.

На финала на Етап 2 на одита на място се провежда заключителна среща.

#### 3.3.3.3. Резултати от одита

Одиторите и експертите (когато има назначени такива) водят записи за данните по време на одита на ръка или по електронен път. Данните се сравняват с изискванията на стандарта и се оценяват за:

- **Съответствие,**
- **Възможност за подобрене**
- **Несъответствие:**
  - b) **НС-А** - Всички несъответствия, които представляват
    - Неудовлетворение на едно или повече изисквания на Стандарта на одитираната СУ, или
    - Ситуация, която поражда значително съмнение за възможностите на СУ да постига очакваните резултати

Ефективността на коригиращите и превантивните действия трябва да бъде прегледана, приета и потвърдена преди предаването на документацията/досието на одита на лицето вземащо решение за сертифициране.
  - c) **НС-В** - несъответствия, които регистрират **пропуски** при изпълнение на едно или повече от изискванията за сертификация и на Стандарта на одитираната СУ, които водят до съмнение относно качеството на предоставяните от одитираната организация продукти/услуги. За тях одиторът проверява и приема клиентските планирани корекции и коригиращи действия до изпълнение на процедурата по одита; тяхното потвърждаване се изпълнява по време на следващия по график одит (напр. надзорен). Проверката може да е чрез представяне на конкретни доказателства или чрез последващо посещение.

Водещият одитор изготвя ОД 09.01.01-5 „Доклад от одит – Етап 1 и **Етап 2**” на основа на данните от одита. Несъответствията и възможностите за подобрене се документират в доклада ОД 09.01.01-5 „Доклад от одит – Етап 1 и **Етап 2**”.

Корекциите и коригиращите действия предложени от клиента се проверяват посредством последващ одит, представяне на документи или план за действие в рамките на 60 дни или чрез проверка на предложения план за действие по време на следващия одит. Водещия одитор решава коя от тези мерки е подходяща.

### 3.3.4. Издаване на сертификат и регистър на сертифицираните клиенти

След завършване на одита, назначено Вето-лице прави преглед на Сертификационната процедура и документите към нея.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		7/14

Ако прегледа е положителен, Вето-лицето одобрява сертификационното досие и сертификата може да бъде издаден.

**Срока за закриване на регистрираните несъответствия е до 60 дни. Одобряването на сертификационната процедура трябва да се осъществи най-късно 90 дни след последния ден на Етап 2 на одита. При неспазване на горпосочените срокове процедурата се прекратява.**

Валидността на Сертификата е 3 години от датата на издаването му. Изтичането на валидността зависи от датата на решението за сертифициране. На всеки сертификат се присвоява уникален номер.

Всички клиенти, за които има успешно приключила и одобрена сертификационна процедура се вписват в „Регистър на сертифицираните клиенти“.

Регистърът на сертифицираните клиенти съдържа минимум следната информация:

- Наименование на сертифицираната организация
- Адрес на сертифицираната организация
- Релевантна дата на одита (датата на подписване на доклада от одита)
- Номер на сертификата
- Дата на издаване на сертификата
- Дата на валидност на сертификата
- Обхват на сертифицираната СУ
- ТО-кодове на обхвата
- Брой на издадените сертификати – основен и подчинени

Регистърът може да съдържа и други данни, свързани със сертификацията на конкретната организация.

Информацията за сертифицираните организации е обществено достъпна и се предоставя след писмено искане за това.

### **3.3.5. Надзор**

*Надзорните одити трябва да се извършват най-малко веднъж в рамките на една календарна година, освен в годините на подновяване на сертификацията. Датата на първия надзорен одит след първоначална сертификация не трябва да надвишава 12 месеца от датата на решението за сертификация (релевантна дата). Следващите надзорни одити следва да са в рамките на календарната година.*

Всички надзорни одити, включително прегледа на коригиращите действия във връзка с регистрираните несъответствия, докладите от одита и процеса на неговото одобряване, трябва да приключи не по-късно от 3 месеца след релевантната дата на одита;

Годишния надзорен одит може да се извърши най-рано 3 месеца преди релевантната дата на одита. Всякакви други закъснения изискват одобрение от Ръководителят на ОССУ или преустановяване на действието на сертификата.

*Ако първия надзорен след първоначална сертификация одит не се извърши до релевантната дата на одита, действието на сертификата ще бъде временно преустановено до неговото провеждане. Действието на сертификатът ще бъде преустановено и ако одобрението на одита не се осъществи в рамките на 6 месеца след релевантната дата на одита.*

До 6 месеца след релевантната дата, одитът може да се извърши с цел възстановяване на действието на сертификата. На основа на решение на Ръководителя на ОССУ този одит може да изисква допълнителни действия. В случай, че до 6 месеца след релевантната дата на одита не се е извършил успешен одит, действието на Сертификата трябва да бъде прекратено.

### **3.3.6. Ре-сертификационен одит**

Ре-сертификационните одити, включително прегледа на коригиращите действия за регистрираните несъответствия, препоръките на одиторите за издаване, продължаване и преустановяване на

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		8/14

сертификата, трябва да са извършени преди изтичането на действието му.

Процеса на одобряване на одита трябва да приключи най-късно 3 месеца след релевантната дата на одита.

Ре-сертификационния одит не може да се извършва по-рано от 3 месеца от релевантната дата на одита.

Ре-сертификационния одит включва документиран преглед на документацията на одитираната СУ и извършване на одит на място.

### **3.3.7. Одит за разширение/намаление на обхвата**

Одитът за разширение/намаление на обхвата може да се извърши за разширяване или намаляване на обхвата на съществуващ сертификат.

Разширяване на обхвата на сертификация може да се извършва във връзка с:

- Съществени изменения на изключванията от стандарта на сертифицираната СУ;
- Ново производство, предоставяне на нови продукти и услуги, а от там функциониране на допълнителни процеси в областта на приложение на вече сертифицираната СУ - провежда се пълен одит на новите процеси, както и на всички свързани с тях процеси от вече сертифицираната система за управление;
- Нови площадки със същия обхват на сертификация или площадки с променен обхват - одитира се цялата СУ, вече приложена на новото място, както и на всички свързани с нея процеси от вече сертифицираната СУ на старото място.
- Клиентът кандидатства за интегрирана СУ - провежда се пълен одит на процесите, за съответствие с изискванията на всички прилагани стандарти.

Намаляването 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.

При разширение/намаление на обхвата редът е аналогичен на описания в т.3.1. Клиентът попълва „Запитване на сертифициране“, в което допълва/намалява областта на приложение на вече дадената сертификация с желаното разширение/намаление. След изготвяне на нова оферта и нейното одобрение се подписва нов „Договор за сертификация“. Времетраенето на частта от одита за новия обхват се калкулира равностойно на сертификационен одит. Този одит може да се изпълни в рамките на Надзорен или Ре-сертификационен одит или на нарочно избрана дата.

В случай на разширение/намаление на обхвата на сертификацията се издава нов Сертификат със срока на валидност на стария Сертификат. Новият сертификат е с новия обхват. При получаването на новия сертификат сертифицираната организация връща стария.

### **3.3.8. Непредвидени одити**

Извършването на непредвиден одит на сертифициран клиент се налага при следните случаи:

- Постъпили жалби, които налагат по детайлно проучване и допълнителна проверка на съответствието на сертифицираната СУ;
- Настъпили съществени изменения в характеристиките на сертифицираната СУ (виж т.8.5.3 от ISO 17021);
- Извършване на последващи действия при клиенти с прекратена сертификация.
- Възникване на сериозен инцидент, тежка злополука или нарушение на законодателството при СУБЗР.

Редът за извършване на Непредвиден одит е следния:

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		9/14

- Определяне и утвърждаване на екип за одита;
- Определяне на датата на извършване на одита;
- Ръководителят на екипа за одита прави преглед на информацията на основа на която се извършва непредвидения одит, както и всички изисквания, които имат връзка с него;
- Ръководителят на екипа за одита информира писмено клиента за условията за провеждане на непредвидения одит
- По-нататъшния процес на документиране и одобряване на процедурата по одита е като при сертификационния одит.

### 3.3.9. Прекратяване на действието на сертификата

Действието на сертификата може да се прекрати в следните случаи:

- Заявено писмено желание от страна на Клиента;
- при промени, действия и процеси във организацията, които могат да доведат до заплаха за възможностите на СУ да постига очакваните резултати и до временен отрицателен ефект върху обхвата на сертификата
- сертифицирана СУ не успява да спазва изискванията за сертификацията (например: неизвършване на ефикасни коригиращи действия в определен срок), включително изискванията, свързани с ефикасността на системата;
- невъзможност да се планира и проведе планов надзор по вина на клиента в срок не по-късно от 12 месеца, считано от датата на последния ден на Етап 2 на сертификационния одит, включително поради неспазване на финансовите задължения по договора от страна на клиента.
- При възникване на сериозен инцидент, тежка злополука или нарушение на законодателството при СУБЗР.

Прекратяването на действието на сертификата не трябва да бъде за повече от шест месеца и може да бъде приложено не повече от два пъти за периода на валидност на сертификата. Валидността се възстановява след провеждане на надзорен или непредвиден одит, приключил с положителен резултат от прегледа на Вето-лицето в рамките на този срок.

От офиса се изпраща на Клиента писмо за прекратяване на действието на сертификата след изтичане на **релевантната дата на одита**. В писмото са посочени изискванията свързани с последиците от прекратяването - Клиентът не може да се позовава на издадения сертификат за срока на неговото прекратяване.

Сертификата се отнема, когато:

- има заявено писмено желание от страна на Клиента за отказ от сертификат;
- е установено неточно позоваване на обхвата на сертификата;
- са налице значителни изменения в сертифицираната СУ и нейните процеси, включително прекратяване на дейността на организацията, без да е уведомен ОССУ;
- не са отстранени несъответствия Тип А, установени по време на непредвидени или надзорни одити;
- се установи злоупотреба и неправомерно използване на сертификата, сертификационния знак на ТНБ ООД и акредитационния знак на ИА БСА;
- изтече срока от шест месеца за възстановяване валидността на сертификацията след временно прекратяване и няма проведен успешен надзорен или непредвиден одит, утвърден от вето-лице.

При заявено желание от страна на Клиента за отказ от сертификата, Ръководителят на ОССУ издава заповед за отнемане на сертификата. Копие от заповедта се изпраща на клиента.

При отнемане на сертификата, организацията е длъжна да преустанови всяко позоваване на него, да преустанови използването на сертификационния знак на ТНБ ООД и акредитационния знак на ИА БСА, както и да върне обратно Сертификата/ите в ОССУ.

Информация за сертифицирани организации с прекратени и отнети сертификати може да се получи от офиса на ТНБ ООД, както и на WEB-сайта <https://www.tuv-nord.com/bg/bg/home/>.

### 3.3.10. Прехвърляне на сертификати от друга Сертифицираща организация

Необходимо е да се изпълнят следните изисквания:

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1:2015	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		10/14

### Необходими условия

Само сертифициране, което е обхванато от акредитация на IAF или регионален MLA е допустимо за прехвърляне. Организациите, притежаващи сертификати, които не са обхванати от такива акредитации, се третират като нови клиенти.

Прехвърля се само валидна акредитирана сертификация. Сертификация, за която е известно, че е спряна, не се приема за прехвърляне/трансфер.

Прехвърлянето на сертификат е възможно само, ако сертификатът на клиента е валиден поне още 3 месеца. Индивидуални решения по казуси са възможни в изключителни случаи след консултация с ръководителя на OCCU.

В случаите, когато сертификата е издаден от сертифициращ орган, чиято акредитация е временно прекратена, изтекла или оттеглена, прехвърлянето се извършва в рамките на 6 месеца. В такива случаи приемащият сертифициращ орган информира органа по акредитация, под чиято акредитация възнамерява да издаде сертификата, преди прехвърлянето.

### Преглед преди прехвърлянето

Прегледа преди прехвърлянето трябва да се направи от компетентен Водещ одитор за конкретния одит: това обикновено обхваща преглед на важни документи и/или посещение на място при клиента. Необходимите одит дни трябва да се съгласуват с Ръководителя на OCCU.

Прегледът преди прехвърлянето трябва да покрива следните аспекти:

- Потвърждаване, че сертифицираните дейности на клиента отговарят на обхвата на OCCU;
- Основания за прехвърляне на сертификата:
  - Валиден сертификат на СУ, издаден от MLA - акредитирана сертифицираща организация; ако е възможно валидността на сертификата и статуса на всички съществуващи несъответствия трябва да се прегледат заедно с предишния сертифициатор.
  - Обсъждане на два предишни одит-доклада, от сертификационен или ресертификационен одити и следващия надзорен одит и всички несъответствия свързани с тези доклади. Тези обсъждания трябва също да включват всички други налични приложими документи и записи от сертификационния процес, като записки и чеклисти. Ако тези доклади от одит не са предоставени или ако надзорния одит или ресертификационния одит не е приключен, както е поискано от органа издаващ сертификата, организацията се третира като нов клиент;
  - Всички постъпили оплаквания и предприети действия по тях;
  - Настоящото състояние на надзорния цикъл;
  - Съображения, свързани с изготвянето на план за одит и програмата за одит. Програмата за одит, създадена от издаващия сертифициращ орган, следва да бъде преразгледана, ако е налична;
  - Всяко текущо обвързване от прехвърляния клиент с регулаторни органи, отнасящи се до обхвата на сертифициране по отношение на спазване на законодателството.
  - Ако трансферът се извършва по време на надзорен одит, прегледа преди прехвърлянето може да се извърши в рамките на одита.

Ръководителят на одита попълва формуляр ОД 09.01.01-19 „Оценка на трансфера”, където посочва данни за горепосочената информация и дава оценка за потвърждаване или отхвърляне на трансфера.

### Трансфер на Сертификата

Приемащият сертифициращ орган не издава сертификат на прехвърляния клиент, докато:

- 1) прегледът преди прехвърляне е приключил положително;
- 2) се провери прилагането на корекции и коригиращи действия по отношение на всички открити значителни несъответствия; и
- 3) са приети плановете на прехвърляния клиент за корекция и коригиращи действия на всички открити незначителни несъответствия.

Когато прегледът преди прехвърляне (преглед на документа и / или посещение преди прехвърляне) идентифицира проблеми, които възпрепятстват завършването на прехвърлянето, приемащият сертифициращ орган третира прехвърляния клиент като нов клиент.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		11/14

Обосновката за това действие се обяснява на клиента и се документира от приемащия сертифициращ орган и поддържаните записи.

Процесът на нормалното вземане на решение за сертифициране трябва да бъдат следвани, включително, персоналът за вземане на решение за сертифициране да се различава от този, които извършва прегледа преди трансфера.

Ако при прегледа на прехвърлянето не бъдат установени проблеми, цикълът на сертифициране се основава на предишния цикъл на сертифициране и приемащият сертифициращ орган потвърждава програмата за одит на останалата част от цикъла на сертифициране.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** Приемащият сертифициращ орган може да цитира началната дата на сертифициране на организацията в сертификационните документи с указаниято, че организацията е сертифицирана от различен орган за сертифициране преди определена дата.

Когато приемащият сертифициращ орган е трябвало да третира клиента като нов клиент в резултат на прегледа преди прехвърляне, цикълът на сертифициране започва с решението за сертифициране.

Приемащият сертифициращ орган взема решение за сертифициране преди започване на надзорен одит или повторно сертифициране.

### **3.3.11. Интегрирани и комбинирани одити**

Интегрирана система за управление може да включва две или три системи за управление съгласно изискванията на стандартите БДС EN ISO 9001:2015; БДС EN ISO 14001:2015; ISO 45001:2018, *ISO 39001:2012, ISO 22000:2018.*

При сертификация на интегрирана СУ се спазват процедурите за сертификация на отделните системи за управление, включени в интегрираната система.

Провеждането на одити на интегрирана СУ може да бъде едновременно или последователно във времето в зависимост от готовността на одитираната организация.

Комбиниран одит е когато две или повече системи за управление се одитират заедно.

При подготовката, планирането, определянето на екипа/екипите от одитори, изпълнението на отделните фази от сертификационния процес екипа/екипите от одитори спазва процедурата за сертификация на съответната система за управление.

### **3.3.12. Многоплощадкова/Групова сертификация**

Групова сертификация може да се приложи за организации с няколко функционални поделения, включително и такива с чисто административни функции.

Организацията с няколко поделения/площадки не е необходимо да образува едно юридическо лице. Всички поделения/площадки, обаче, трябва да имат юридическо или договорно обвързване с централния офис на организацията и трябва да са субект на обща СУ, която е внедрена от централния офис и която е субект на периодични надзорни и вътрешни одити от централния офис.

Централният офис трябва да изпълнява следните функции:

- Внедряване и изпълнение на СУ във всички поделения/площадки;
- Мониторинг на общата СУ под централно управление от страна на представител на ръководството на централния офис, който е отговорен за СУ. Той има правата да дава технически инструкции към всички поделения;
- Извършване на вътрешни одити във всички поделения и на всички елементи на СУ с доказване на изпълнението и ефективността на СУ;
- Извършване на преглед от ръководството за всички поделения

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		12/14

Организацията получава един главен сертификат, който се прилага за цялата организация с всички подразделения/площадки. В допълнение, под-сертификати може да се издадат за всяко подразделение.

Сертификатът на организация с няколко подразделения/площадки няма да се издаде или издаването ще бъде отказано, ако необходимите условия за неговото издаване не са налице в едно от подразделенията/площадките или ако основанието за отказ съществува в едно от подразделенията/площадките

Допълнителни подразделения/площадки могат да се включат в групата по време на надзорен или ре-сертификационен одит, както и по време на одит за разширение на обхвата.

### **3.3.13. Одити от разстояние /Дистанционни одити/**

Техниките за „дистанционен“ одит (ТДО) могат да се използват за първоначално сертифициране, повторно сертифициране, наблюдение, разширение и актуализация по нови ревизии на стандартите. „Дистанционните“ одити могат да се извършват в комбинация с одити на място, но не могат да ги заменят. Те обаче предлагат възможност за съкращаване на времето на място или, например, интегриране на технически експерти, отдалечени в одитния екип.

Още при съставянето на програмата за одит следва да се гарантира, че използването на дистанционни техники и техники на място за одит е подходящо и балансирано, за да се осигури задоволително постигане на целите на програмата на одита.

Времето за „дистанционен“ одит обикновено не трябва да надвишава времето за одит на място, т.е. до 50% от времето за одит на място може да бъде покрито чрез одит от разстояние. Възможни са индивидуални решения по казуси по отношение на по-голям дял от отдалечени одити, но се изисква индивидуално решение за случаите от Ръководителя на ОССУ и/или отговорния ръководител на сертификационната схема. Времето за отдалечен одит е неразделна част от времето за одит на място (80%) и не може да бъде планирано като време за подготовка и проследяване (20%).

Докато одиторските дейности на място се извършват на постоянното местоположение на одитираната организация, дейностите на „дистанционния“ одит се извършват на всяко място, различно от местоположението на одитираната организация, независимо от разстоянието.

*Забележка: Съгласно клаузи 9.3.1.2.1, 9.3.1.2.2, 9.3.1.3, 9.6.2.1.2, 9.6.2.2 и 9.6.3.2.1 от ISO 17021-1:2015, одити (етап 1 и етап 2 от първоначалните проверки за сертифициране, наблюдение и ресертификация) включва одити на място.*

Дистанционните одити са особено подходящи за одит на документирана информация (например документи, записи), провеждане на проучвания и одит на виртуални местоположения. Одитът на производствените обекти, складовете, строителните площадки и производствения процес трябва да се извършва на място както преди.

Други нормативни документи и стандарти за оценка на съответствието могат да налагат ограничения при използването на ИКТ за одит и могат да имат предимство пред този документ.

Примери за приложение за одити от разстояние:

- преглед на документи (преглед на ръководството, SWOT анализи, вътрешни одити, ключови индикатори, свързани с качеството, вътрешен одит, коригиращи действия и т.н.),
- одит на централния офис,
- одит на търговските офиси и/или локации,
- одит на отдалечени или потенциално опасни обекти (например: кризисни региони), обекти, с особено строг пропускателен режим,
- т.н.

Не са възможни отдалечени одити във физическа среда:

- в производството,
- в складове,
- на строителни обекти,
- други.

### **Сигурност и конфиденциалност**

Сигурността и поверителността на електронните или електронно предаваните данни са особено важни при използването на ИКТ за целите на одита. Предприемат се мерки, за да се гарантира, че сигурността и поверителността са спазени по време на одит дейностите.

В зависимост от изискванията за сигурност на компанията, това ограничава възможностите за дистанционни одити, ако например документите са с много високи изисквания за сигурност. В този

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		13/14

случай одитираният дефинира изискванията за сигурност (защита на данните, права на изображение и др.).

В случай на неизпълнение на тези мерки или несъгласие с информационните мерки за сигурност и защита на данните, ОССУ при ТЮФ НОРД България ЕООД използва други методи за провеждане на одита.

Когато не се постигне съгласие за използването на ИКТ за одит, за изпълнение на целите на одита се използват други методи.

#### **Изисквания за процеса**

ОССУ при ТЮФ НОРД България идентифицира и документира рисковете и възможностите, които могат да повлияят на ефективността на одита при всяко използване на ИКТ при същите условия, включително подбора на технологиите и начина на тяхното управление.

Когато ИКТ се предлага за одит дейности, прегледът на заявката включва проверка дали клиентът и ОССУ разполагат с необходимата инфраструктура, за да подпомогнат използването на предложените ИКТ.

Като се вземат предвид идентифицираните рискове и възможности, планът за одит определя как ИКТ ще бъдат използвани и степента, в която ИКТ ще бъдат използвани за целите на одита за оптимизиране на ефикасността и ефективността на одита, като същевременно се поддържа целостта на процеса на одит.

Ако ИКТ се използват за целите на одита, общото време за одит се увеличава, като може да се наложи допълнително планиране (например ефективност на изпитването, проверка на оборудването и т.н.), което може да повлияе на продължителността на одита.

Ако виртуалните местоположения са включени в обхвата, в документацията от одит се отбелязва, че са включени виртуални местоположения и се идентифицират дейностите, извършвани във тези виртуални местоположения.

#### **Технически изисквания**

За извършване на „дистанционни“ одити, необходимите хардуер и софтуер трябва да са на разположение в помещенията на клиента и одитора. Има смисъл и двете страни, участващи в одита да използват едно и също оборудване, за да сведат до минимум необходимостта от допълнителна координация и технически прекъсвания. Техническите изисквания на двете страни, участващи в одита трябва да бъдат проверени преди одита.

- Компютър с интернет достъп
- Инструменти за конференции (WebEX, Skype за бизнес, Zoom и много др.)
- Уебкамера
- Добро аудио оборудване (микрофон, високоговорители, слушалки, телефон и т.н.)
- Сигурна и стабилна интернет връзка (LAN, WLAN)
- Два екрана, ако е възможно
- Тиха работна среда (защита на поверителността на одита)

#### **3.3.14. Управление на жалбите и възраженията**

Ръководството на ТНБ ООД е разработило процедура за правилата и реда за приемане, регистриране, проучване, разглеждане, решаване и информиране на страните при постъпване на възражения и жалби от страна на заявителите, сертифицираните организации или от други организации относно действията по сертификация или относно всякакви други свързани с тях въпроси, срещу решения и действия на ръководството на Органа за сертификация на системи за управление.

Процесът на управление на жалби и възражения включва подадените в писмен вид жалби и възражения относно действия или решения на ОССУ, както следва:

- Прекратяване на процедурата по сертификация на всички етапи от сертификационния процес;
- Решения на Ръководителя на Органа за сертификация за предоставяне, разширяване, ограничаване на областта, временно прекратяване действието или отнемане на сертификацията;
- Отчети, доклади и заключения на водещия одитор от сертификационния одит и проведени одити (надзорни, специални и непредвидени) или подновяване на сертификацията;
- Различия в доклада и/или решението на Ръководителя на ОССУ спрямо доклада и/или оповестеното, от водещия одитор по време на заключителния разговор, резултат от одита;
- Възникнали възражения при определяне и съгласуване между страните на екипа одитори;
- Други, имащи отношение към сертификационния процес.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
<i>ISO/IEC 17021-1:2015</i>	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		14/14

Приемането и документирането на постъпилите жалби и възражения става от Отговорника по качеството на ОССУ към ТНБ ООД. Също така приемането на жалби и възражения може да стане и чрез интернет страницата <https://www.tuv-nord.com/bg/bg/home/> . Отговорникът по качество завежда постъпилите жалби и възражения в Од 09.07.00-1 „Регистър на постъпилите жалби и възражения”.

Отговорникът по качество на ОССУ към ТНБ ООД е длъжен да свика заседание на Комисията за жалби и възражения (КЖВ) в срок до 7 дни от датата на завеждане на жалбата/възражението.

Протоколите от заседанията на КЖВ се публикуват на сайта на ТНБ ООД. Решенията на Комисията по жалби и възражения са окончателни и са задължителни за Ръководителя на ОССУ и се привеждат в изпълнение от него.

-КРАЙ НА ПРОЦЕДУРАТА-