



ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ТОВ «ТЕСКО»

_____ В.В. Папазов
"18" жовтня 2018 р.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Процедура анулювання заявки, відмови у проведенні випробувань, призупинення скасування та поновлення сертифікату або скорочення сфери сертифікації PR3.11 -01

Редакція 07


Термін введення: 18.10.2018

Погоджено:	
<i>Заступник директора з якості</i>	<i>Іхно О.С.</i> 18.10.2018 р.
Розроблено:	
	<i>Мицай Н. І.</i> 18.10.2018 р.

Захист авторських прав документів СУЯ ТОВ «ТЕСКО»

Цей документ не може бути повністю або частково використано без письмової згоди з ТОВ «ТЕСКО».

Київ - 2018 р.

	PR3.11-01	Зміна №0	Редакція 07
	Процедура анулювання заявки, відмови у проведенні випробувань, призупинення скасування та поновлення сертифікату або скорочення сфери сертифікації	Сторінка 2 / 2	18.10.2018

1. ПРИЗНАЧЕННЯ

Ця методика (процедура) призначена для визначення умов, за яких ОС ТОВ «ТЕСКО» може тимчасово призупинити або анулювати (скасувати) заявку, сертифікат чи свідоцтво про визнання, сертифікат на систему управління, декларацію про відповідність або відмовити у проведенні випробувань, та описує порядок здійснення наведених дій.

2 СФЕРА ПОШИРЕННЯ

Методика поширюється на весь персонал ТОВ «ТЕСКО».

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ, ПОЗНАЧЕННЯ

3.1. У методиці використані наступні позначення та скорочення:

ВВ – відповідальний виконавець;

Д - директор;

ЗДЯ – заступник директора з якості;

КГС - керівника групи з сертифікації;

ОС – орган з сертифікації/оцінки відповідності;

СУЯ – система управління якістю.

4 ПОЛІТИКА ТА ПРОЦЕДУРА ПРИЗУПИНЕННЯ СКАСУВАННЯ та ПОНОВЛЕННЯ СЕРТИФІКАТУ АБО СКОРОЧЕННЯ СФЕРИ СЕРТИФІКАЦІЇ

4.1 Призупинення сертифікації

4.1.1 ОС «ТЕСКО» призупиняє дію сертифіката у випадках, коли:

- виявлення невідповідності системи управління якістю вимогам нормативних документів;

- виявлення неправильного використання сертифіката;

- наявності обґрунтованих претензій споживачів;

- якщо виявлено порушення правил та процедур, встановлених ООВ та/або діючих вимог нормативних документів;

- сертифікований клієнт не дозволяє проводити наглядові аудити або повторні сертифікаційні аудити з періодичністю, що вимагається;


- сертифікований клієнт добровільно запросив призупинення.

Після призупинення дії сертифікат на систему менеджменту/продукцію замовника стає тимчасово недійсним.

В більшості випадків період призупинення дії сертифіката повинен бути не більше 6 міс.

4.1.2 ОС вживає всіх заходів, визначених схемою сертифікації, і вносить всі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації, дозволів щодо використання знаків тощо, для того, щоб забезпечити відсутність посилання на те, що продукція залишається сертифікованою.

4.1.3 Нездатність вирішити проблеми (провести коригувальні дії), через які було призупинено дію сертифіката, встановлені ОС, або якщо замовник постійно чи

	PR3.11-01	Зміна №0	Редакція 07
	Процедура анулювання заявки, відмови у проведенні випробувань, призупинення скасування та поновлення сертифікату або скорочення сфери сертифікації	Сторінка 3 / 3	18.10.2018

значною мірою не може виконати сертифікаційні вимоги, призводить до скасування дії сертифіката або скорочення області сертифікації.

4.1.4 Чинність сертифікату призупиняється рішенням ОС (F3.11-01) до проведення коригувальних дій. Рішення щодо призупинення сертифікату приймає Керівник ОС чи його заступник на підставі висновків зроблених групою із сертифікації/оцінки відповідності.

4.2 Скорочення сфери сертифікації

4.2.1 ОС проводить скорочення області сертифікації замовника, щоб виключити області/види продукції, що не задовольняють вимогам.

4.2.2 ОС вносить всі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації, дозволів щодо використання знаків тощо для забезпечення того, що про скорочену галузь сертифікації явним чином було повідомлено клієнту та чітко визначено у офіційних документів щодо сертифікації та в публічній інформації.

4.2.3 Рішення про скорочення сфери сертифікації приймається керівником органу з сертифікації/оцінки відповідності або його заступником, на основі висновків, зроблених групою із сертифікації. Рішення оформлюється за F3.11-01.

При цьому, у новому сертифікаті, після номера сертифікату та дати видачі вказується «первинна сертифікація «__» ____ 20__ р.». А після «Сертифікат діє: з ____ дійсний до ____ р.» вказується «На заміну виданому від ____ дійсного до ____ р. Заміна сертифікату проведена у зв'язку із скороченням сфери сертифікації». При цьому термін дії сертифікату не змінюється.


4.3 Скасування сертифікату

4.3.1 Скасування сертифікату відповідності/свідоцтва про визнання здійснюється у наступних випадках:

- Бажання виробника припинити дію ліцензійної/сертифікаційної угоди
- Органом з оцінки відповідності виявлена небезпека продукції для споживачів;
- Не можливість забезпечення відповідності продукції новим вимогам нормативних документів;
- Невиконання фінансових зобов'язань за договором з виконавцем робіт;
- Нездатність вирішити проблеми (провести коригувальні дії), через які було призупинено дію сертифіката;
- Систематичне невиконання вимог цієї ліцензійної/сертифікаційної угоди.

4.3.2 Скасування сертифікату відповідності/свідоцтва про визнання здійснюється у наступних випадках:

- Бажання виробника припинити дію ліцензійної/сертифікаційної угоди
- Органом з оцінки відповідності виявлена небезпека продукції для споживачів;
- Не можливість забезпечення відповідності продукції новим вимогам нормативних документів;
- Невиконання фінансових зобов'язань за договором з виконавцем робіт;
- Нездатність вирішити проблеми (провести коригувальні дії), через які було призупинено дію сертифіката;

	PR3.11-01	Зміна №0	Редакція 07
	Процедура анулювання заявки, відмови у проведенні випробувань, призупинення скасування та поновлення сертифікату або скорочення сфери сертифікації	Сторінка 4 / 4	18.10.2018

- Систематичне невиконання вимог цієї ліцензійної/сертифікаційної угоди.

4.3.3 Відповідні рішення щодо скасування/призупинення дії (F3.11-01) та листи про анулювання сертифікату (свідоцтва про визнання) готує ВВ, а потім підписує Д(ЗД). Інформація про анулювання, скасування/зупинення розміщується в реєстрі сертифікатів на офіційному сайті ОС ТОВ «ТЕСКО», а лист та рішення про скасування направляється всім зацікавленим сторонам згідно чинного законодавства.

4.3.4 Поновлення дії сертифікату після призупинення проводиться у разі надання коригувальних дій, які повинні бути надані протягом трьох місяців з дня призупинення сертифікату, проводиться шляхом прийняття рішення, щодо поновлення дії призупиненого сертифіката (F3.11-02). У разі якщо у встановлений термін коригувальні дії не надано, сертифікат скасовується, шляхом прийняття рішення за F3.11-01.

4.3.5 Під призупиненням дії сертифіката в цій процедурі слід розуміти тимчасове призупинення дії сертифікату, який може бути відновлений під тим самим реєстраційним номером після виконання замовником коригувальних або інших дій, а у разі скасування сертифікату - новий видається лише за умови проведення повного комплексу робіт з підтвердження відповідності, починаючи з подання нової заявки.

За запитом будь-якої сторони ОС надає відомості щодо статусу сертифікації системи менеджменту/сертифікованої продукції замовника: призупинено, скасовано дію сертифіката або скорочена сфера сертифікації.

4.3.6 Статус чинності сертифікатів можна перевірити на сайті ТОВ «ТЕСКО».

5 Процедура анулювання заявки та відмови у проведенні випробувань

5.1 Анулювання заявки відбувається за наступних умов (в дужках наведено номер процедури, під час якої можливе виникнення зазначених умов):


1. У разі неможливості ТОВ «ТЕСКО» надати послуги в заявленій галузі, що стає зрозумілим після проведення детального аналізу наданої документації (PR3.1-01, PR3.7-01). В цьому випадку рахунок замовнику не виставляється.

2. Якщо замовником у визначений в Акті аналізу наданої документації (F3.2-03) термін не були надані необхідні для подальшої роботи документи (PR3.1-01). Замовнику виставляється ОС рахунок (або робиться перерахунок) за фактично виконані роботи з аналізу документації згідно з затвердженими трудовитратами.

3. Якщо зразки не були отримані після надання листа щодо проведення оцінки відповідності. Замовнику виставляється рахунок (або робиться перерахунок) за фактично виконані роботи з аналізу документації та підготовки листа згідно з затвердженими трудовитратами.

4. Якщо зразки не були отримані після підготовки ООВ рішення за заявкою та/або проведення їх відбору в терміни згідно з PR3.3-01 чи аналізування заявки, підписання та оплати договору ВЛ. Замовнику виставляється рахунок (або робиться перерахунок) за фактично виконані роботи з аналізу документації та, за необхідності, відбору зразків згідно з затвердженими трудовитратами.

5. Якщо замовником не був підписаний договір, якщо від замовника немає інформації щодо його незгоди з умовами договору, якщо замовник не погоджується з умовами ООВ та ВЛ після аналізу запропонованих замовником змін, що не

	PR3.11-01 Процедура анулювання заявки, відмови у проведенні випробувань, призупинення скасування та поновлення сертифікату або скорочення сфери сертифікації	Зміна №0	Редакція 07
		Сторінка 5 / 5	18.10.2018

прийнятні для виконання. Замовнику виставляється рахунок (або робиться перерахунок) за фактично виконані роботи відповідно до затверджених трудовитрат.

5. Замовником не сплачений рахунок, виставлений відповідно до підписаного договору (PR2.6-01). Замовнику виставляється рахунок (або робиться перерахунок) за фактично виконані роботи відповідно до затверджених трудовитрат.

6. Якщо за негативними результатами ідентифікації неможливе проведення подальших робіт, зразки не замінені протягом визначеного терміну чи замовником не виконуються інші умови, за яких стане можливим проведення подальших робіт (PR3.3-01, PR3.7-01). Замовнику виставляється рахунок (або робиться перерахунок) за фактично виконані роботи з аналізу документації, відбору зразків, за необхідності, та проведену ідентифікацію згідно з затвердженими трудовитратами.

Примітка. Негативні результати випробувань або інспекції виробництва не призводять до анулювання заявки. Навіть якщо за ними не проведені або не можуть бути проведені коригувальні дії заявка вважається відпрацьованою, а процес вважається закінченим після підготовки рішення щодо неможливості видачі сертифікатів відповідності на заявлену продукцію.

У всіх зазначених випадках відповідний лист, розрахунок вартості (перерахунку) та рахунок готує ВВ у відповідності з PR2.6-01.

Документи візуються КГС та надаються на підпис Д(ЗД), після чого робиться відмітка в базі даних АРМ «ТЕСКО» щодо анулювання заявки.

5.2 Замовнику може бути відмовлено у проведенні випробувань за умов:

- Надання зразка у непридатному стані.
- Надання не повністю укомплектованого зразка.
- Відмови замовника щодо приведення зразка до технічного стану, за якого можливе проведення випробувань, а саме монтажу та налагодженню зразків, які для цього потребують спеціальних матеріалів, речовин, тощо.
- Надання зразка, який неможливо ідентифікувати.

Така відмова може бути тимчасовою. Відповідний лист, згідно з інформацією отриманої від випробувальної лабораторії, готує ВВ. Лист візуються КГС або НВЛ та підписується Д(ЗД). В листі зазначають термін, який не повинен перевищувати одного місяця, протягом якого замовник має усунути причини відмови або замінити зразки. Якщо це не буде виконано - заявка анулюється відповідно до зазначених вище умов.

6 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Відсутні.


7 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРОЦЕСУ

Контроль процесу	Моніторинг процесу	Виконання процесу	Затвердження
КГС	ЗДЯ	ВВ	Д (ЗД)

КГС –керівник групи з сертифікації та оцінки відповідності.

ВВ – відповідальний виконавець ОС;

Д(ЗД) – директор (заступник директора);

	PR3.11-01 Процедура анулювання заявки, відмови у проведенні випробувань, призупинення скасування та поновлення сертифікату або скорочення сфери сертифікації	Зміна №0	Редакція 07
		Сторінка 6 / 6	18.10.2018

ЗДЯ – заступник директора з якості (представник керівництва з якості).

8 ПОСИЛАННЯ НА ПРОТОКОЛИ ЯКОСТІ, ДОКУМЕНТИ СУЯ

8.1 В цій процедурі є посилання на наступні протоколи якості, документи СУЯ:

PR2.6-01 «Методика розрахунку вартості робіт, укладання договору, сплати рахунку та закриття робіт з сертифікації/оцінки відповідності»;

PR3.1-01 «Прийняття та розгляд заявки»;

PR3.3-01 «Оцінювання»;

F3.2-03 «Акт аналізу наданої документації»;

F3.11-01 «Рішення щодо скасування, призупинення дії сертифіката відповідності, свідоцтва про визнання, скорочення сфери».

F3.11-02 «Рішення щодо поновлення дії призупиненого сертифіката/свідоцтва/декларації про відповідність»

9 ТАБЛИЦЯ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

№ змін	Дата зміни	№ стор./кількість стор.	Підпис особи, яка затвердила зміни	Примітка