



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор ТОВ «ТЕСКО»,

Керівник ООВ «ТЕСКО»

\_\_\_\_\_ В.В. Папазов

"19" січня 2015 р.

## **СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

**Процедура анулювання заявки, сертифіката або відмова у  
проведенні випробувань**

**PR3.11 -01**

*Редакція 05*

Термін введення: 19.01.2015

Погоджено:	
<i>Заступник директора з якості</i>	<i>Іхно О.С. 19.01.2015 р.</i>
Розроблено:	
	<i>Щербаков П.Л. 19.01.2015 р.</i>

**Захист авторських прав документів СУЯ ТОВ «ТЕСКО»**

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

Київ - 2015 р.

## 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 СУЯ, 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 ПРИЗУПИНЕННЯ, СКАСУВАННЯ АБО СКОРОЧЕННЯ СФЕРИ СЕРТИФІКАЦІЇ

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

- сертифікована система менеджменту/сертифікована продукція замовника постійно або значною мірою не може виконати сертифікаційні вимоги, включаючи вимоги до результативності системи менеджменту;

- сертифікований замовник не дозволяє проводити інспекційні контролю або ре-сертифікаційні аудити з необхідною періодичністю;

- сертифікований замовник добровільно зробив запит про призупинення дії сертифіката;

- якщо невідповідність до вимог сертифікації виявлена як результат наглядання або іншим чином.

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.

4.2 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.

4.3 Нездатність вирішити проблеми (провести коригувальні дії), через які було призупинено дію сертифіката, встановлені ОС, або якщо замовник постійно чи значною мірою не може виконати сертифікаційні вимоги, призводить до скасування дії сертифіката або скорочення області сертифікації.

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

4.4 Якщо галузь сертифікації скорочується, ОС вживає заходів, визначених схемою сертифікації, і вносить усі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації, дозволів щодо використання знаків тощо, для того, щоб забезпечити, що про скорочену галузь явним чином було повідомлено клієнту і чітко визначено в офіційних документів щодо сертифікації та в публічній інформації.

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

## 5 ОПИС ПРОЦЕСУ

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

1. У разі неможливості ОС «ТЕСКО» надати послуги в заявленій галузі, що стає зрозумілим після проведення детальшого аналізу наданої документації (PR3.2-01). 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 (PR3.2-01). Замовнику виставляється рахунок (або робиться перерахунок) за фактично виконані роботи з аналізу документації згідно з затвердженими трудовитратами.

3. Якщо зразки не були отримані після надання на митницю довідки щодо відбору зразків в терміни згідно з PR3.3-01. 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 рішення за заявкою та/або проведення їх відбору в терміни згідно з PR3.3-01. 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 ОС «ТЕСКО» після аналізу запропонованих замовником змін або 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). 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.

	<b>PR3.11-01</b> Процедура анулювання заявки, сертифіката або відмова у проведенні випробувань	Зміна №01	Редакція 05
		Сторінка 4 / 6	19.01.2015

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:

1. Надання зразка у непрацездатному стані.
2. Надання зразка, який був у використанні.
3. Надання не повністю укомплектованого зразка.
4. 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.
5. Надання зразка, який неможливо ідентифікувати.

Така відмова може бути тимчасовою. Відповідний лист, згідно з інформацією отриманої від випробувальної лабораторії, готує ВВ. Лист візується КГС 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.

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

1. Якщо замовником протягом місяця з моменту отримання без оплати (з дозволу Д(ЗД) сертифікату (свідоцтва про визнання) не був сплачений рахунок за проведені роботи, виставлений відповідно до підписаного договору.
2. Якщо в заплановані терміни замовником без об'єктивних на те причин не були виконані необхідні дії щодо проведення технічного нагляду (PR3.6-01), а саме:
  - не отримано протягом місяця ніякої відповіді на відповідний лист ОС «ТЕСКО»,
  - не створені умови для проведення відбору зразків для контрольних випробувань,
  - не організовано проведення контрольної інспекції,
  - не сплачено рахунок за роботи з технічного нагляду.
3. Якщо аналіз результатів робіт з технічного нагляду вказує на наявність невідповідностей сертифікованої/оціненої продукції встановленим вимогам або наявність умов на виробництві, за яких є можливим виробництво невідповідної продукції, та ці невідповідності можуть бути небезпечними для здоров'я людей або для їх майна (PR3.6-01).
4. Якщо до сертифікованої продукції було внесено зміни без попереднього узгодження з ОС «ТЕСКО», які можуть істотно вплинути на її відповідність вимогам нормативних документів, на які вона була сертифікована.
5. Якщо під час дії сертифікату (свідоцтва про визнання), декларації про відповідність було отримано незаперечні докази того, що сертифікована продукція не відповідає вимогам, на які вона була сертифікована, та/або є небезпечною для здоров'я людей або для їх майна.
6. Якщо сертифікована продукція не випускається більш ніж 6 місяців.
7. За бажанням замовника.

Відповідні рішення щодо скасування/призупинення дії (F3.11-01) та листи про анулювання сертифікату (свідoctва про визнання) готує ВВ, візує КГС, 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 (Зміна 01).

5.4 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.

5.5 Якщо сертифікація тимчасово зупинена, ВВ формулює та повідомляє клієнту дії, необхідні для закінчення тимчасового зупинення і поновлення сертифікації для продукції відповідно до схеми сертифікації.

5.6 Якщо сертифікація була поновлена після тимчасового зупинення, ОС приймає рішення F3.11-02 вносить всі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації, дозволів щодо використання знаків тощо, щоб забезпечити наявність усіх відповідних посилання на те, що продукція продовжує бути сертифікованою.

Якщо рішення скоротити галузь сертифікації проводиться як умова поновлення, 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.

5.7 Статус чинності сертифікатів можна перевірити на сайті ТОВ «ТЕСКО».  
(Зміна 01)

## 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);

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:  
СУЯ:

**PR3.11-01**

Процедура анулювання заявки,  
сертифіката або відмова у проведенні  
випробувань

Зміна №01

Сторінка 6 / 6

Редакція 05

19.01.2015

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

PR3.2-01 «Готування до оцінювання»;

PR3.3-01 «Оцінювання»;

PR3.6-01 «Прийняття рішення щодо сертифікації»;

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

F3.11-01 «Рішення щодо скасування/призупинення дії сертифікатів/свідоцтв/декларацій про відповідність».

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

**9 ДОДАТКИ**

F3.11-01 «Рішення щодо скасування/призупинення дії сертифікатів/свідоцтв/декларацій про відповідність»

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

**10 ТАБЛИЦЯ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН**

№ змін	Дата зміни	№стор./кіль-ть стор.	Підпис особи, яка затвердила зміни	Примітка
01	01.12.2015	5/1	Іхно О. С.	