



ОРГАН  
З ОЦІНКИ  
ВІДПОВІДНОСТІ

# СЕРТАТОМ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник ОС «СЕРТАТОМ»

В.В. Кравцов

2015 р.




## МЕТОДИКА

## ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ІЗ ЗАМОВНИКАМИ

### ОС-МСЯ.11/11


Погоджено

  
« 16 » 07

Л.В. Андрієнко

2015 р.

Розроблено

  
« 16 » 07

О.А. Пономарьов

2015 р.

*Ця методика є власністю ОС «СЕРТАТОМ». Її не дозволяється тиражувати та передавати іншим організаціям без дозволу керівництва ОС «СЕРТАТОМ»*

**ЗМІСТ**

1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ .....	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ .....	3
3	ВИЗНАЧЕННЯ .....	3
4	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	3
5	РОБОТА З ЗАМОВНИКАМИ .....	3
6	УМОВИ НАДАВАННЯ, КОНТРОЛЮВАННЯ, ПРИЗУПИНЕННЯ І СКАСУВАННЯ СЕРТИФІКАТА.....	5
7	ЗАПИСИ З ЯКОСТІ .....	5
	ДОДАТОК А ПРОТОКОЛ РОЗГЛЯДУ ЗАЯВКИ.....	6
	ДОДАТОК Б СЕРТИФІКАЦІЙНА УГОДА .....	7
	АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ .....	9
	АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН.....	10

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця методика поширюється на Орган з сертифікації Товариства з обмеженою відповідальністю «СЕРТАТОМ» (далі – ОС «СЕРТАТОМ» або ОС).

1.2 Ця методика встановлює вимоги до організації роботи з замовниками, опис прав і обов'язків заявників і постачальників сертифікованої продукції.

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг.
- ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2019 Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування.
- ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Настанови з розроблення документації системи управління якістю.
- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги.
- ОС-НЯ.03/15 Настанова з якості ОС «СЕРТАТОМ».

## 3 ВИЗНАЧЕННЯ

**Замовник** - організація чи особа, яка отримує продукцію (п. 3.2.4 ДСТУ ISO 9000).

**Постачальник** - організація чи особа, яка постачає продукцію (п. 3.2.5 ДСТУ ISO 9000).

## 4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 З метою роз'яснювання запитів Замовників та відстеження виконання робіт ОС співпрацює з Замовниками.

4.2 З метою здійснення співробітництва, ОС передбачає консультації із Замовниками з технічних та організаційних питань щодо технічних вимог та процедури сертифікації продукції в закріпленій за ОС галузі виходячи із його досвіду роботи.

4.3 ОС проводить сертифікацію продукції виключно з ініціативи Заявника (виробника, постачальника, споживача продукції).

4.4 ОС за необхідністю інформує заявників щодо процедур оцінювання і сертифікації згідно з вимогами, які встановлені в ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019, Порядках сертифікації і нормативних документах на продукцію.

## 5 РОБОТА З ЗАМОВНИКАМИ

### 5.1 Укладання сертифікаційної угоди

5.1.1 Перед початком робіт з сертифікації ОС укладає з Замовником сертифікаційну угоду. ОС забезпечує, щоб за умовами угоди Замовник:

- завжди виконував відповідні сертифікаційні вимоги, зокрема, запроваджені відповідні зміни, що були повідомлені ОС;

- забезпечував відповідність сертифікованої продукції, що знаходиться в тривалому виробництві, вимогам до неї;

- створював усі необхідні умови для провадження сертифікації, зокрема надавання документації на експертизу та доступу до всіх зареєстрованих даних (зокрема до звітів про внутрішні перевірки), а також доступ до відповідного устаткування, ділянок, підрозділів, персоналу, субпідрядників з метою оцінювання (наприклад, випробовування, інспектування, оцінювання, повторне оцінювання) і розглядання скарг;

- робив заяви, що стосуються сертифікації тільки в тій сфері діяльності, стосовно якої було надано сертифікат;

- не використовував сертифікацію своєї продукції таким чином, щоб завдати шкоди репутації ОС, не робив будь-яких заяв про сертифікацію своєї продукції, які може розглядати ОС, як несанкціоновані чи такі, що вводять в оману;

- в разі призупинення дії або скасування сертифікації припинив використовувати всі рекламні матеріали, що містять будь-які посилання на сертифікацію, і повернув на вимогу ОС всі документи з сертифікації;

- використовував сертифікаційні документи лише для зазначення того, що продукція сертифікована відповідно визначеним стандартам; при наданні копій сертифікаційних документів іншим сторонам, документи мають бути відтворені в цілісності, без жодних змін;
- посилаючись на свій сертифікат у засобах інформації (документах, брошурах або рекламних матеріалах), дотримувався вимог ОС;
- забезпечував гарантію того, що жоден сертифікат чи звіт або будь-яку їх частину не буде використано, щоб вводити в оману;
- зберігав записи щодо всіх відомих йому скарг, що стосуються відповідності сертифікаційним вимогам, та робить ці записи доступними для ОС, а також вживає відповідних заходів щодо таких скарг і будь-яких недоліків, виявлених у продукції, що впливають на відповідність сертифікаційним вимогам і документує виконані дії;
- невідкладно повідомляв ОС про зміни, які можуть вплинути на здатність постачальника відповідати сертифікаційним вимогам (наприклад, зміни статусу, прав власності, організації, керівництва, контактної адреси, зміни в СУЯ або в виробничому/технологічному процесі тощо).

5.1.2 Форма сертифікаційної угоди наведена в Додатку Б.

## 5.2 Розгляд заявки

5.2.1 З метою проведення сертифікації продукції, Замовник надає ОС заявку за становленою формою, що наведена в Порядках сертифікації. ОС вимагає надання заявки, що заповнена належним чином і підписана уповноваженим представником заявника та бухгалтером, в якій наведено:

- повну назву, адресу і юридичний статус організації;
- заявлену галузь сертифікації;
- назву та опис продукції, заявленої на сертифікацію, систему сертифікації і стандарти, на відповідність яким буде здійснено сертифікацію продукції;
- заяву про те, що заявник згоден виконувати умови провадження сертифікації та надавати будь-яку інформацію, необхідну для оцінювання сертифікованої продукції.

5.2.2 Заявник надає будь-які необхідні пояснення щодо сертифікації заявленої продукції.

5.2.3 У разі необхідності, яку визначає ОС, Заявник надає додаткову інформацію, пов'язану із заявкою.

5.2.4 За результатами розгляду заявки укладається Протокол розгляду заявки згідно Додатку А. Протокол узгоджується представниками ОС та Заявника.

## 5.3 Укладання договору

5.3.1 Заявник згідно з рішенням ОС за заявкою на провадження сертифікації продукції укладає окремі договори на виконання видів робіт з ОС, випробувальними лабораторіями (центрами) або іншими організаціями, що зазначені у рішенні ОС за заявкою.

5.3.2 Сплаті підлягають роботи, пов'язані з сертифікацією продукції, а саме:

- підготовчі (за процедурою сертифікації);
- експертні (нормативна документація на продукцію, технічні умови);
- обстеження виробництва, випробування, реєстрація та нагляд.

5.3.3 Планування та узгодження з Замовником робіт із сертифікації здійснюється на етапі підписання календарного плану, що є невід'ємною частиною договору.

## 5.4 Обов'язки Замовника

5.3.1 Замовник повинен:

- виконувати встановлену програму сертифікації в повному обсязі;
- виготовляти (постачати) продукцію, яка відповідає вимогам нормативних документів (до продукції незадовільної якості виробник повинен на постійній основі вживати відповідні заходи щодо запобігання її вироблення);
- створювати усі необхідні умови для провадження оцінювання, зокрема надавання документації з метою її експертизи та доступу до всіх галузей, зареєстрованих даних (зокрема звіти про внутрішні перевірки), а також доступ до персоналу з метою оцінювання (наприклад, випробування, інспектування, оцінювання, повторне оцінювання) і розглядання скарг;
- робити заяви, що стосуються сертифікації тільки у тій сфері діяльності, стосовно якої було надано заявку на сертифікацію;

- не використовувати сертифікацію своєї продукції таким чином, щоб завдати шкоди репутації ОС, не робити будь-яких заяв про сертифікацію своєї продукції, які орган з сертифікації може розглядати, як несанкціоновані чи такі, що вводять в оману;
  - у разі призупинення дії або скасування сертифіката, припинити використовувати всі рекламні матеріали, що містять будь-які посилання на сертифікацію, і вернути на вимогу органу з сертифікації всі документи з сертифікації;
  - використовувати сертифікат лише для зазначення того, що продукцію сертифікована відповідно визначеним стандартам;
  - забезпечувати гарантію того, що жоден сертифікат чи звіт або будь-яку їх частину не буде використано, щоб вводити в оману;
  - посилаючись на свій сертифікат у засобах інформації (документах, брошурах або рекламних матеріалах), дотримуватися вимог органу з сертифікації;
  - надавати необхідні пояснення, пов'язані з сертифікацією продукції;
  - у разі необхідності надавати додаткову інформацію, пов'язану із заявкою
- 5.3.2 Наведені обов'язки узгоджуються з замовником шляхом підписання ліцензійної угоди.

## **6 УМОВИ НАДАННЯ, КОНТРОЛЮВАННЯ, ПРИЗУПИНЕННЯ І СКАСУВАННЯ СЕРТИФІКАТА**

6.1 У разі позитивного результату робіт з сертифікації, ОС оформлює сертифікат встановленого зразка, реєструє його в Реєстрі СЕРТАТОМ та надає заявнику.

6.2 Термін дії сертифіката визначається ОС в залежності від результатів робіт.

Термін дії сертифіката не продовжується. Для отримання сертифіката на новий термін заявник направляє до органу з сертифікації нову заявку. Допускається видача нового сертифіката замість того, що втратив чинність за схемами з обстеженням виробництва, атестації виробництва та сертифікації системи управління якістю на підставі результатів технічного нагляду за період дії сертифіката згідно з порядком сертифікації конкретної продукції або лише за позитивними результатами здійснених на території України контрольних випробувань. В разі закінчення терміну дії сертифіката на партію продукції, що не була реалізована терміном дії цього сертифіката, новий сертифікат відповідності на залишки партії продукції повинен видаватись на основі проведення ідентифікації залишків продукції.

6.3 В разі необхідності внесення змін до конструкції або характеристик продукції, складу продукції, змін вимог стандартів, на відповідність яким було проведено сертифікацію продукції що випускається серійно, або технології її виготовлення, що можуть вплинути на показники, які підтверджені під час сертифікації, заявник зобов'язаний попередити про це ОС, який приймає рішення про необхідність додаткового проведення випробувань або оцінки стану виробництва продукції.

6.4 У випадку, якщо норми, що встановлені стандартом на показник, який підтверджений під час сертифікації змінені на більш жорсткі, питання про дію сертифіката відповідності (ліцензійної угоди) вирішує.

## **7 ЗАПИСИ З ЯКОСТІ**

Всі документи, оформлені із заявником, вважаються записами з якості.

Додаток А  
ПРОТОКОЛ

розгляду заявки на \_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_

Представниками ОС «СЕРТАТОМ» \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище та ініціали)у присутності представників Заявника \_\_\_\_\_  
(посада, прізвище та ініціали)

у період \_\_\_\_\_ 20\_\_ року розглянута Заявка на проведення сертифікації

\_\_\_\_\_ (назва продукції, код ДКПП (ТНЗЕД))

\_\_\_\_\_ (найменування підприємства-заявника)

Розглянуті питання:

Зміст питання	Результати аналізування (позитивний результат – так, негативний результат – ні)	Висновки за змістом
1 Аналізування наданої Заявником документації	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
2 Визначення схеми (моделі) сертифікації / модуля оцінки відповідності	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
3 Визначення складу виконавчої групи робіт з сертифікації	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
4 Визначення та погодження ВЛ із Заявником	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
5 Підтвердження чинності результатів робіт з сертифікації, що були проведені іншими органами з сертифікації	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
6 Визначення плану провадження робіт із сертифікації	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
7 Прийняття рішення за Заявкою на провадження сертифікації	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
8 Ознайомлення з вимогами р. 4.3 та р. 5 цієї методики	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
9 Інформація щодо Заявника та продукції є достатньою для проведення процесу сертифікації	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	
10 Будь-які відомі розбіжності у розумінні між органом з сертифікації та клієнтом вирішені, зокрема погодження щодо стандартів або інших НД	<input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні	

Загальний висновок \_\_\_\_\_

Зауваження Заявника (за наявністю) \_\_\_\_\_

Представники ОС «СЕРТАТОМ»

Представники Заявника:

\_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, підпис)\_\_\_\_\_  
(посада, прізвище, підпис)

## Додаток Б

## Сертифікаційна угода № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Орган з сертифікації продукції «СЕРТАТОМ», що іменується надалі ОС «СЕРТАТОМ», якій представлений Керівником \_\_\_\_\_ та \_\_\_\_\_ (назва Замовника), що іменується надалі «Замовник», який представлений \_\_\_\_\_, уклали цю угоду про наступне:

**1. Предмет угоди**

Метою укладання угоди, що має юридичну силу, є забезпечення сертифікаційної діяльності (процедури сертифікації ОС «СЕРТАТОМ») та визначення зобов'язань ОС «СЕРТАТОМ» і Замовника при сертифікації \_\_\_\_\_ (назва продукції) на відповідність (НД / Технічний регламент)

**2. Обов'язки сторін****2.1 Замовник зобов'язується:**

- завжди виконувати відповідні сертифікаційні вимоги, зокрема, запроваджені відповідні зміни, що були повідомлені ОС «СЕРТАТОМ»;
- забезпечувати відповідність сертифікованої продукції, що знаходиться в тривалому виробництві, вимогам до неї;
- створювати усі необхідні умови для провадження сертифікації, зокрема надавання документації на експертизу та доступу до всіх зареєстрованих даних (зокрема до звітів про внутрішні перевірки), а також доступ до відповідного устаткування, ділянок, підрозділів, персоналу, субпідрядників з метою оцінювання (наприклад, випробовування, інспектування, оцінювання, повторне оцінювання) і розглядання скарг;
- запроваджувати усі необхідні заходи для участі спостерігачів, за потреби;
- забезпечити надання умов для відбору та ідентифікації зразків продукції для випробувань та проведення технічного нагляду за сертифікованою продукцією;
- робити заяви, що стосуються сертифікації тільки в тій сфері діяльності, стосовно якої було надано сертифікат;
- не використовувати сертифікацію своєї продукції таким чином, щоб завдати шкоди репутації ОС «СЕРТАТОМ», не робити будь-яких заяв про сертифікацію своєї продукції, які може розглядати ОС «СЕРТАТОМ», як несанкціоновані чи такі, що вводять в оману;
- в разі призупинення дії або скасування сертифікації припинити використовувати всі рекламні матеріали, що містять будь-які посилання на сертифікацію, і повернути на вимогу ОС «СЕРТАТОМ» всі документи з сертифікації;
- використовувати сертифікаційні документи лише для зазначення того, що продукція сертифікована відповідно визначеним стандартам; при наданні копій сертифікаційних документів іншим сторонам, документи мають бути відтворені в цілісності, без жодних змін;
- посилаючись на свій сертифікат у засобах інформації (документах, брошурах або рекламних матеріалах), дотримуватися вимог ОС «СЕРТАТОМ»;
- забезпечити гарантію того, що жоден сертифікат чи звіт або будь-яку їх частину не буде використано, щоб вводити в оману;
- зберігати записи щодо всіх відомих скарг, що стосуються відповідності сертифікаційним вимогам, та робить ці записи доступними для ОС «СЕРТАТОМ», а також вживати відповідних заходів щодо таких скарг і будь-яких недоліків, виявлених у продукції, що впливають на відповідність сертифікаційним вимогам і документувати виконані дії;
- невідкладно повідомляти ОС «СЕРТАТОМ» про зміни, які можуть вплинути на здатність постачальника відповідати сертифікаційним вимогам (наприклад, зміни статусу, прав власності, організації, керівництва, контактної адреси, зміни в системі управління якістю або в виробничому/технологічному процесі тощо).

2.2 Замовник ознайомлений з вимогою оприлюднення конфіденційної інформації, якщо законодавство або договірні домовленості вимагають це від ОС «СЕРТАТОМ».

2.3 ОС «СЕРТАТОМ» зобов'язується виконувати всі сертифікаційні вимоги відповідно до ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 «Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг».

### 3. Відповідальність сторін

Сторони несуть відповідальність за невиконання зобов'язань за цією угодою відповідно до чинного законодавства України.

### 4. Термін дії угоди

4.1 Угода набирає чинності з моменту підписання обома Сторонами.

4.2 Термін дії угоди обумовлений терміном дії документа за результатами сертифікації. У випадку коли документ за результатами сертифікації не надано (або його анульовано), а також у випадку не надання Замовником заявки на сертифікацію, ця угода скасовується.

### 5. Реквізити і підписи сторін

ОС «СЕРТАТОМ»

Замовник

\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_  
М.П.



