



Тема 6. Сертификация в системе управления качеством.

Рассмотрим :

- 1.Определение и роль сертификации
- 2.История сертификации в России
- 3.Определение понятий сертификация. Виды сертификации
- 4.Способы информирования по соответствию
- 5.Принципы, правила и порядок проведения сертификации
- 6.Сертификация услуг туризма
- 7.Сертификация систем менеджмента качества



1. Определение и роль сертификации

Сертификат соответствия – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям. Сертификация соответствия – это действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу. В Законе РФ «О сертификации продукции и услуг» и в российской системе сертификации ГОСТ Р дано более упрощенное определение термина. Сертификация продукции – это деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.



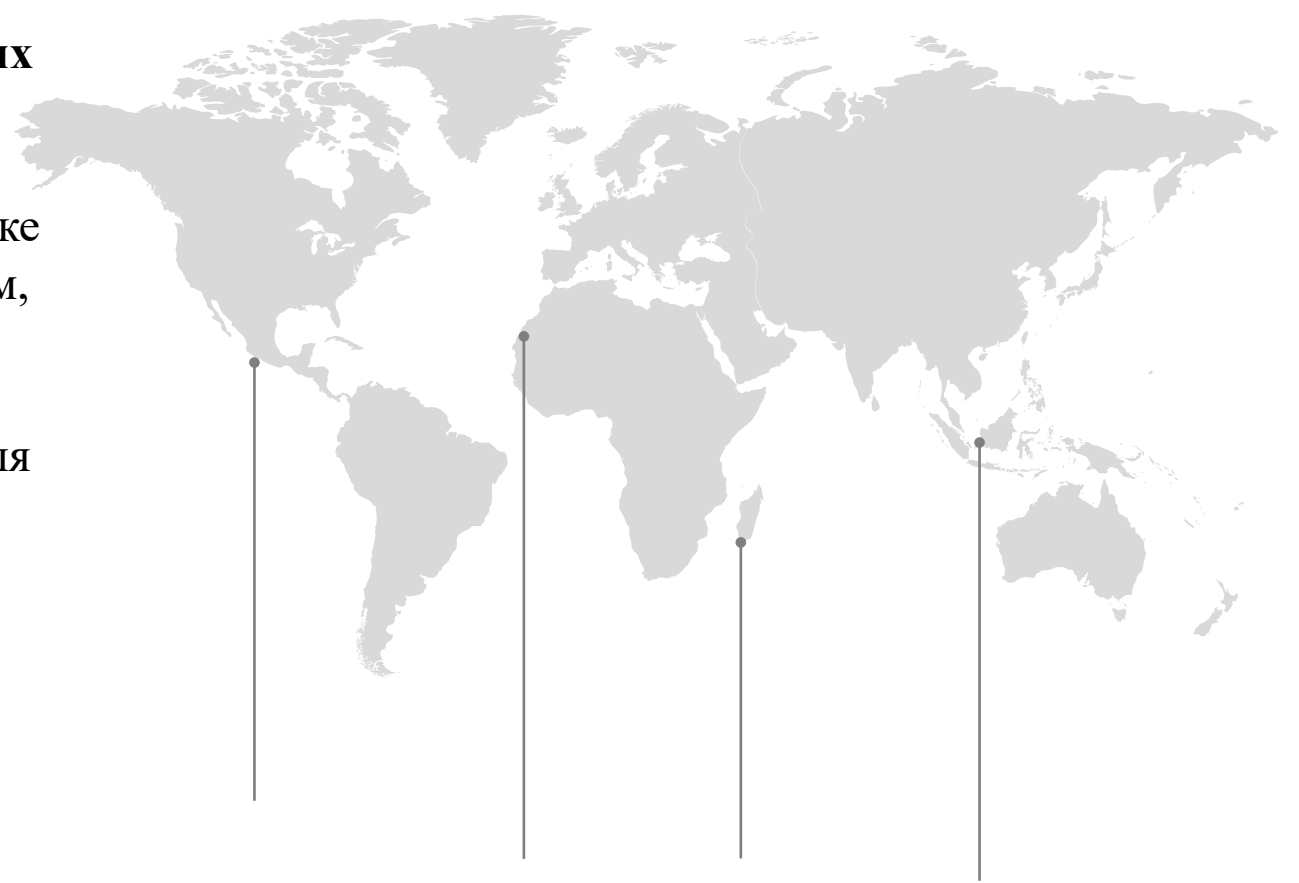
Сертификация направлена на достижение следующих целей:

- создание условий для деятельности предприятий, учреждений, предпринимателей на едином товарном рынке РФ, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;
- защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
- контроль безопасности для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- содействие потребителям в компонентном выборе продукции;

- содействие экспорту и повышение конкурентоспособности продукции;
- подтверждение показателей качества продукции, заявленных изготовителями.

Сертификация основывается на следующих принципах:

- государственности – обеспечения государственных интересов при оценке безопасности продукции;

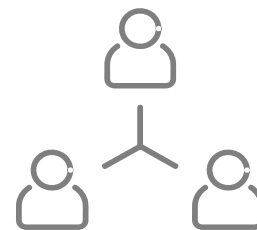


- объективности – независимости от изготовителя и потребителя;
- достоверности – использования профессиональной испытательной базы;
- исключение разделения товаров и услуг на отечественные и зарубежные;
- демократичности – предоставления изготовителю самому выбрать орган по сертификации.

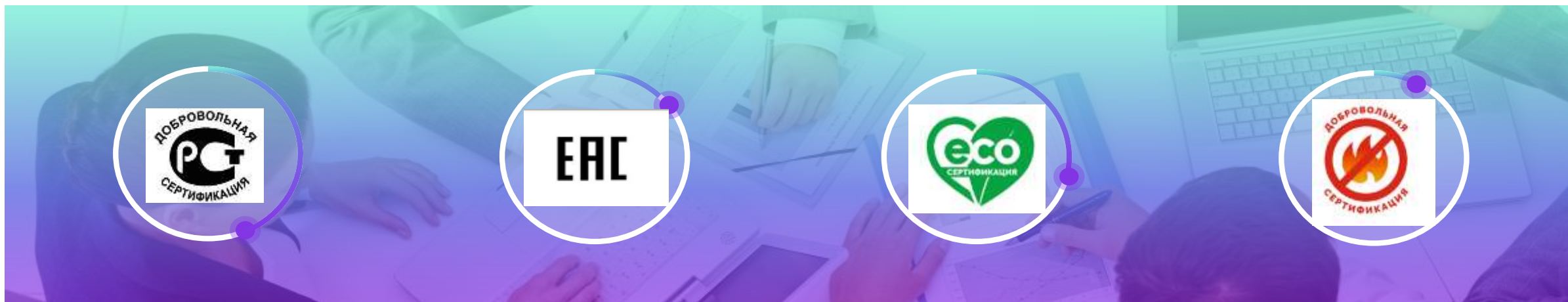
При получении в процессе сертификации положительного результата выдается документ, называемый «сертификат соответствия».

Сертификат подтверждает соответствие продукции всем **минимальным требованиям**, установленным законодательством.

Данный документ является пропуском на рынок в законодательно регулируемой области.



СУБЪЕКТЫ И ОБЪЕКТЫ СЕРТИФИКАЦИИ



Объекты сертификации – продукция, процессы или услуги. В области сертификации продукция или услуга рассматривается как объект, который подлежит испытанию для подтверждения стандартом.

Субъекты сертификации – это изготовители продукции, исполнители услуг, заказчики-продавцы, а также третья сторона, независимая от первой или второй сторон. В качестве третьей стороны могут выступать следующие органы. Орган по сертификации – орган, проводящий сертификацию соответствия. Если орган по сертификации выполняет и функции испытательной лаборатории, то можно использовать термин «сертифицированный центр».

Важнейшей функцией органов по сертификации является проведение сертификационных испытаний и (или) выдача сертификата, причем сертификат может быть выдан на основании протокола испытаний испытательной лаборатории. Кроме того, орган по сертификации осуществляет **инспекционный контроль** за сертифицированной продукцией, приостанавливает или отменяет действия выданных им сертификатов.

Центральный орган по сертификации – орган, возглавляющий систему сертификации однородной продукции. Испытательная лаборатория (испытательный центр) – лаборатория (центр), которая проводит испытания (отдельные виды испытаний) определенной продукции.



ФОРМЫ СЕРТИФИКАЦИИ Законом РФ «О сертификации продукции и услуг» предусмотрены два вида сертификации: обязательная и добровольная. Добровольная сертификация – сертификация, проводимая на добровольной основе по инициативе изготовителя, продавца или потребителя продукции.

Добровольная сертификация может осуществляться:

- применительно к продукции (услугам), не подлежащей обязательной сертификации;
- в случаях, когда требования нормативных документов сформулированы лишь в общем виде, а фактическое качество продукции (услуг) целесообразно характеризовать более конкретно;
- в случаях, когда нормативные документы, регламентирующие качество данной разновидности продукции (услуг), отсутствуют;
- в случаях, когда на продукцию (услугу) имеется сертификат соответствия, но изготовитель продукции полагает целесообразным удостовериться в том, что качество его продукции (услуги) выше, чем то, которое предусмотрено нормативным документом;
- применительно к той части требований нормативных документов, выполнение которых не подлежит подтверждению в виде обязательной сертификации.

При положительном результате добровольной сертификации ее итогом является выдача сертификата качества.

Такой сертификат удостоверяет не только соответствие принятым критериям, но и степень отклонения в желаемую сторону в виде дополнительной полезности.

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, когда нормативные документы на продукцию содержат требования к обеспечению безопасности окружающей среды, жизни, здоровья граждан, а также к обеспечению технической информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции. Остальные требования, содержащиеся в нормативных документах, являются рекомендательными. Их соблюдение зависит от усмотрения изготовителя продукции и его контрагентов.

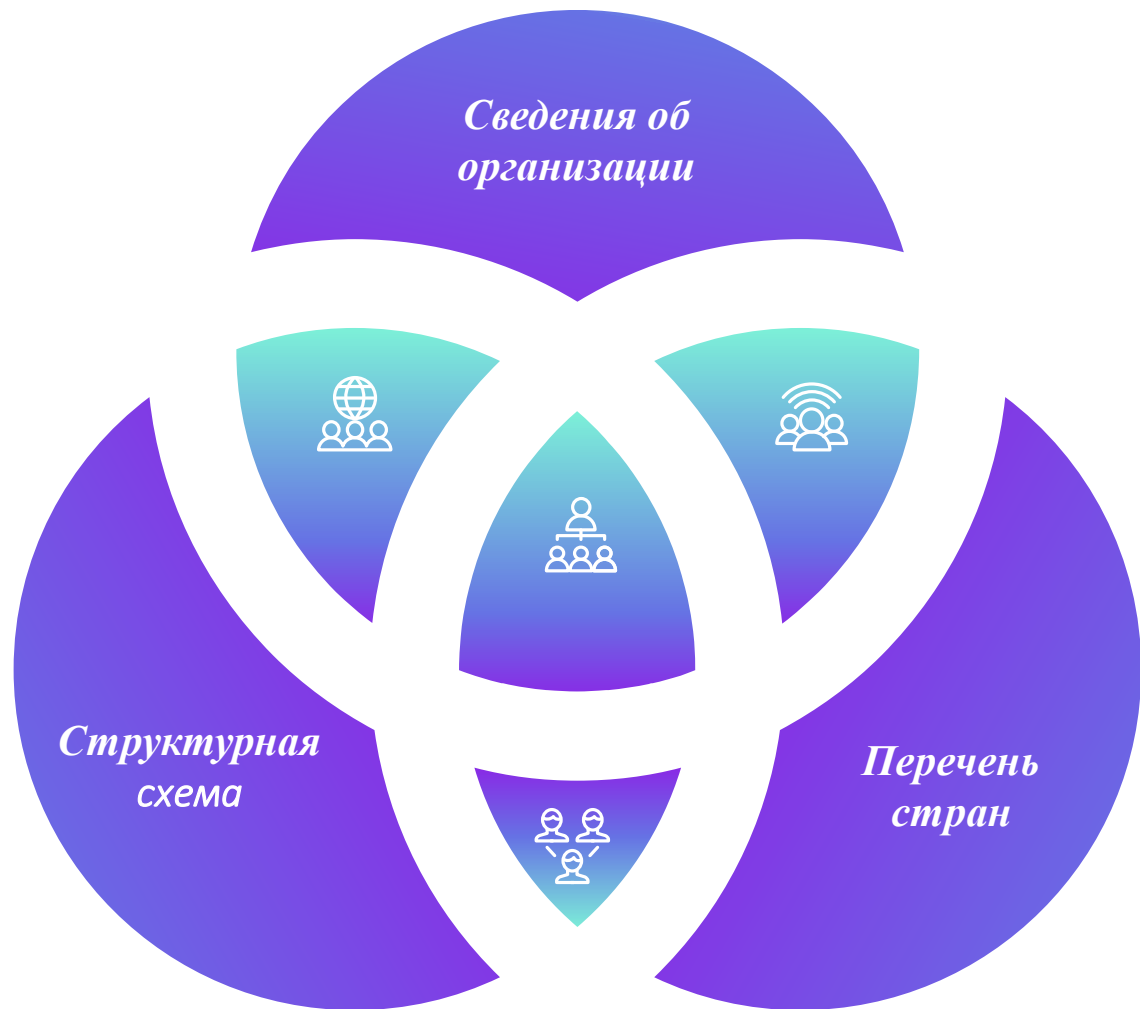


При положительном результате обязательной сертификации ее итогом является выдача сертификата соответствия требованиям безопасности.

ДОКУМЕНТЫ ПРОЦЕССА СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

Примерный состав комплекта документов:

- политика в области качества;
- руководство по качеству;
- исходные данные для предварительной оценки состояния производства;
- структурная схема организации;
- структурная схема службы качества;
- предприятия «Управление документацией».



Исходные данные для предварительной оценки состояния

• **производства.**

Содержание документа:



- сведения об организации-заявителе и производстве продукции;
- структурная схема организации, включая основные и вспомогательные производственные подразделения, инженерные службы с указанием связей между ними;
- перечень стран, в которые поставляют продукцию.

Техническая документация:

- технические условия на продукцию;
- конструкторская документация на продукцию (паспорт, инструкции по эксплуатации, общий вид и спецификация).

Международная практика сертификации помогает:

- 1) устранять технические барьеры, возникающие при сертификации продукции;
- 2) обеспечивать ее беспрепятственное продвижение на соответствующих рынках. Самой крупной международной организацией является Генеральное соглашение по тарифам и торговле (ГАТТ). Соглашение содержит специальные рекомендации для его участников (более 100 стран) в области стандартизации и сертификации.



Ведущее место в области организационно-методического обеспечения сертификации принадлежит ИСО, в рамках которой этими вопросами занимается Комитет по сертификации (СЕРТИКО). На данный момент в Европе действует более 700 органов по сертификации. Системы сертификации взаимосвязаны и действуют согласованно между собой. Всего в странах ЕЭС и ЕАСТ сертифицируется более 5000 изделий, действует более 300 систем сертификации практически во всех зарубежных странах.

2. История сертификации в России

Термин сертификация стал известен в повседневной жизни и коммерческой практике в РФ с 1992г. с выходом в свет **закона о защите прав потребителя**.

С 18 в. производители товара гарантировали качество товара письменно, т.е. с точки зрения современной терминологии снабжали товар заявлением о **соответствии нормам**. Причем, под словом товар понимается **любая продукция, включая платные услуги**. Сертификация, как процедура подтверждения качества товара, подтверждения соответствия товара требованиям нормативных документов, известна в России с 19 в.

В России с 1913 г. существовал морской регистр, действующий по доверенности регистра "Ллойда" и выступающий в качестве посредника между судовладельцами и страховыми компаниями.

Предшествующей российской системе государственной сертификации, введенной с 1993 г., является **сертификация в СССР экспортируемой продукции**. Без сертификатов, подтверждающих соответствие нормативным документам самолетостроения, машиностроения, электроники, не могли быть экспортируемые из СССР. Сертификация отечественной экспортной продукции в начале своего становления проводилась в зарубежных центрах, что требовало больших валютных затрат.





С начала 80-х гг. государственный стандарт и министерство внешне-экономических связей начало работы по **введению сертификации экспортируемой продукции.**

Было введено в 1984 г. временное положение о сертификации продукции машиностроения, согласованное с международными центрами сертификации. **Одним из первых документов** по сертификации является положение **РД-50-596-86 (РД - Российский Документ)** о сертификации продукции машиностроения в СССР. **Это положение впервые определило**

- структуру национальной системы сертификации продукции,
- номенклатуру продукции, подлежащей сертификации.

Функции национального органа по сертификации, который осуществляет контроль, а также взаимодействие с международными органами сертификации были возложены на Госстандарт.

Ускоренному внедрению сертификации в РФ способствовали две причины:

1. Переход страны на рыночные отношения, конкурентная борьба предприятий за потребителя на рынке, необходимость повышения качества и документального подтверждения;

2. Большой поток некачественных товаров на рынок

Таким образом, к концу 80-х - началу 90-х годов в России создались объективные предпосылки создания национальной системы сертификации всех видов продукции и услуг.



3. Определение понятий сертификация. Виды сертификации

Сертификация – действия третьей стороны, удостоверяющие, что идентифицированная продукция, процесс или услуга с определенной степенью уверенности соответствует требованиям соответствующих НДС.

Слово «сертификация» в переводе с латинского языка означает «сделано верно». Для того чтобы убедиться, что услуга «оказана верно», необходимо знать, каким требованиям она должна соответствовать и каким образом можно получить достоверные доказательства этого соответствия. Общеизвестным способом такого доказательства служит сертификация соответствия.

Сертификация — процедура, которая подтверждает соответствие объекта сертификации, в нашем случае — услуги, нормам и правилам, установленным государством для таких услуг.

Процедуру подтверждения соответствия осуществляет орган по сертификации - независимая от потребителя и исполнителя уполномоченная организация

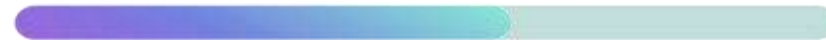


Сертификация осуществляется в целях:

- · создания условий для деятельности предприятий, учреждений, организаций и предпринимателей на едином товарном рынке, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;
- · содействия потребителям в компетентном выборе продукции;
- · защиты потребителя от недобросовестного изготовителя (продавца, исполнителя);
- · контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- · подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

Сертификация может быть обязательной и добровольной.

Обязательная сертификация – обязательное подтверждение соответствия (сертификация) вводится законодательными актами правительства РФ, а также требованиями технических регламентов. Перечни продукции, подлежащей обязательной сертификации по министерствам, утверждаются правительством РФ .



Обязательная сертификация продукции проводится, если эта продукция может представлять опасность для жизни или здоровья людей или для окружающей среды. Она является формой гос. контроля за безопасностью продукции. Проведение обязательной сертификации сопряжено с большими материальными затратами и поэтому осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ. Поэтому обязательную сертификацию еще иначе называют сертификация в законодательно регулируемой сфере.

В РФ обязательная сертификация введена законом о защите прав потребителей. В статье 7 этого закона приведены перечни товаров и услуг, подлежащих обязательной сертификации (утвержден правительством и введен в действие постановлением гос. стандарта РФ; номенклатура продукции и услуг, в отношении которых законодательными актами РФ предусмотрена их обязательная сертификация).

Вывод: обязательная сертификация - действие третьей стороны, доказывающее, что должным образом идентифицированная продукция соответствует стандарту или другим НТД.

Добровольная сертификация проводится в соответствии с законом о сертификации продукции и услуг. Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических или физических лиц на договорных условиях между органом сертификации и заявителем в системе добровольной сертификации.

Примечание: допускается проведение добровольной сертификации в системе обязательной сертификации.

Правила и процедуры системы добровольной сертификации определяются органом добровольной сертификации, и базируется на рекомендациях международных и региональных организаций по сертификации. Решение о добровольной сертификации продукции обычно связано с проблемами конкурентоспособности товара, продвижения его на рынок, особенно если он зарубежный, т.к. зарубежный рынок ориентирован в основном на сертифицированную продукцию.

Гос.органы власти поддерживают добровольную сертификацию товаров т.е. это увеличивает товарный оборот и отчисление в бюджет.



Способом доказательства высокого качества товара и является сертификат соответствия.

Оценка соответствия - любая деятельность, связанная с прямым или косвенным определением того, что соответствующие требования к продукции выполняются.

В оценке соответствия (в сертификации) участвуют три стороны:

1. Поставщики, изготовители продукции, продавцы продукции;
2. Покупатели продукции;
3. Лицо или орган, признаваемый независимым от первых двух сторон.

Подтверждение соответствия - процедура, результатом которой является документальное свидетельство того, что продукция соответствует установленным нормам.

Документальное свидетельство соответствия может быть:

а) сертификат соответствия

б) декларация о соответствии; заполняемая поставщиком, изготовителем и признанная органом сертификации.

Системы оценки соответствия (сертификации) создаются на национальном, региональном и международном уровнях.

В России система сертификации создается федеральными органами исполнительной власти:

- Госстандартом,
- Минздравом,
- Минсвязи,
- Минобороны и т.д.

Орган по сертификации – официальный орган, выполняющий работы по сертификации в соответствии с областью аккредитации.

Основные цели национальной системы по сертификации РФ:

- защита потребителей от приобретения или использования продукции, предполагающей опасность;
- устранение технических барьеров в международной торговле, повышение качества и конкурентоспособности отечественной продукции;
- защита отечественного рынка от недоброкачественной и небезопасной продукции, поступающей по импорту.





В Госстандарте РФ предусмотрены следующие виды деятельности:

- сертификация продукции;
- сертификация услуг;
- сертификация систем качества;
- сертификация персонала;
- аккредитация органов по сертификации однородной продукции, процессов и услуг;
- аккредитация органов по сертификации систем качества;
- аккредитация органов по сертификации персонала
- аккредитация центров по подготовке экспертов и аудиторов по качеству;
- инспекционный контроль за сертифицированными продуктами и органами;
- подготовка и аттестация экспертов и аудиторов по качеству;
- ведение реестра системы.

Аккредитация испытательных лабораторий – официальное признание того, что лаборатория правомочна осуществлять поверку средств измерений (для поверочных лабораторий), конкретные испытания или конкретные виды испытаний.

Аккредитация может отражать:

- признание как технической компетенции
- объективности испытательной лаборатории,
- техническую компетентность.





Структура систем аккредитации поверочных и испытательных лабораторий включает:

- центральный орган по аккредитации;
- орган по аккредитации лабораторий;
- аккредитованная лаборатория.

Аттестация - оценка возможностей лаборатории проводить испытание продукции по всем параметрам или части их.

Закон о сертификации определил не только как проводить сертификацию, но и формы контроля за соблюдением правил сертификации:

1. госконтроль и надзор
2. инспекционный контроль



4. Способы информирования по соответствию

Для проведения сертификации продукции используют международные стандарты на продукцию, региональные, национальные, на соответствие требованиям которым проводят испытание продукции.

Информация о соответствии этим требованиям необходима:

- покупателю продукции,
- инспектирующим органам (государственная инспекция по качеству),
- контролирующим органам (контролеры систем сертификации),
- страховым компаниям (для решения о возмещении убытков),
- правительственным органам (для выяснения причин техногенных аварий и катастроф)

В системе сертификации **третьей стороной (органом сертификации)** применяют **2 основных** способа информирования всех заинтересованных лиц о сертифицированном товаре:

1. Сертификат соответствия - документ, изданный по правилам системы сертификации, сообщающий, что обеспечивается необходимая уверенность, что должным образом идентифицируемая продукция соответствует требованиям стандарта или другому нормативному документу. Сертификат может подтверждать все требования стандарта к продукции или соответствие отдельного его раздела. Что конкретно сертифицировано строго оговаривается в сертификате. Информация, представленная в сертификате должна однозначно позволять сравнивать данные о продукции, указанные в сертификате с результатами испытаний этой продукции, на основании которых и выдан сертификат.

2. Знак соответствия - защищенный в установленном порядке знак, выданный органом сертификации в соответствии с правилами данной системы сертификации, и указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность, что данная продукция (услуга) соответствует конкретным требованиям стандарта или другого нормативного документа. Знак соответствия ограничен только определенной системой сертификации, что указывает на обязательность этой системы контролировать качество сертифицированной продукции, маркированной этим знаком.

Знаком соответствия маркируют товар только в том случае, если он соответствует всем требованиям стандарта.

Знаком соответствия маркируют товар только в том случае, если он соответствует всем требованиям стандарта.

Обычно в системе сертификации действует правило по применению знака соответствия регламентирующее порядок выдачи заявителю лицензии на применение того или иного знака соответствия.



Разрешение (лицензия) на использование знака соответствия выдается соответствующим органом по сертификации

Сертификаты оформляют в соответствии со стандартами, стандартом используемом для цели сертификации предоставляются дополнительные требования, которые учитывают технические комитеты по разработке стандартов. В состав технического совета включают специалистов в области сертификации, которые уточняют разделы стандартов, которые касаются идентификации продукции, методов испытаний. В таком стандарте в разделе "область применения" указывают - "применять для сертификации продукции, при чем в такой стандарт включают только те параметры изделия, которые подлежат сертификации и могут быть объективно проверены. Если сертификация проводится с целью доказательства безопасности изделия, то применяют стандарты, в которых регламентированы эти нормы безопасности (все изделия электропромышленности сертифицируют, используя международные стандарты электробезопасности МЭК). Если изделие сертифицировано только на безопасность, то оно и маркируется знаком соответствия по этой безопасности.



Правила заполнения сертификата соответствия (СС):

СС - это документ, изданный по правилам соответствующей системы сертификации, и сообщающий, что должным образом идентифицированная продукция (услуга) соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу, указанному в этом сертификате.

5. Принципы, правила и порядок проведения сертификации

Принципы сертификации:

1. Обеспечение достоверности информации об объекте сертификации;
2. Объективность и независимость сертификации от изготовителя и потребителя;
3. Профессиональность испытаний изделий;
4. Исключение дискриминации по отношению к иностранным заявителям. Право заявителя выбрать орган по сертификации и испытательную лабораторию;
5. Открытость информации о результатах сертификации или о прекращении срока действия сертификата;
6. Многообразие методов испытаний с учетом особенностей объекта сертификации, его производства и потребления (на безопасность по качеству, по шуму, на экологичность и т.д.);
7. Использование в деятельности по сертификации правил ISO/МЭК, правил региональных и федеральных органов по сертификации;
8. Признание аккредитации зарубежных органов по сертификации и зарубежных испытательных лабораторий, зарубежных знаков соответствия на основе соглашений межрегиональных и межгосударственных подтвержденных правительством РФ;
9. Соблюдение конфиденциальности информации составляющей коммерческую тайну фирмы;
10. Привлечение к работе по сертификации общественных объединений потребителей;

Примечание: на сегодняшний день сертифицировано приблизительно 75 % продукции производимой в РФ.

Согласно новой концепции сертификации обязательную сертификацию будут проводить только для товара с наибольшей потенциальной опасностью. Все остальные товары будут подвергаться только добровольной сертификации. Для выявления перечня потенциально опасных товаров интенсивную работу ведет Госстандарт. В номенклатуру в первую очередь включаются товары личного пользования граждан, а также продукция производственно-технического назначения.

Правила по проведению сертификации устанавливают общий порядок организации и проведения работ по обязательной и добровольной сертификации. Эти правила распространяются на все объекты российского и зарубежного производства, а также являются основой для организации систем сертификации однородной продукции. Для обеспечения признания российских сертификатов за рубежом, правила составляются в соответствии с рекомендациями ISO/МЭК, согласованные этими организациями на предмет соответствие их международным правилам сертификации.

Правила включают в себя

- положения об участниках сертификации,
- положения о принципах работ в области сертификации,
- положения о системах сертификации однородной продукции



Функции участников сертификации

Национальным органом по сертификации в РФ является Госстандарт, формирует:

- государственную политику в области сертификации,
- устанавливает общие правила сертификации,
- проводит государственную регистрацию систем сертификации и знаков соответствия.

Госстандарт и другие государственные органы выполняют следующие виды работ:

устанавливают процедуры сертификации в рамках созданной системы сертификации:

- выбирает схемы сертификации, гарантирующие качество,
- разрабатывает правило аккредитации и выдачи лицензии для систем обязательной сертификации,
- аккредитируют органы сертификации и испытательные лаборатории и выдают им соответствующую лицензию,
- осуществляет контрольные функции, т.е. проводит госконтроль, надзор,
- определяет порядок инспекционного контроля органами сертификации.
- представляют российские органы сертификации в международных и региональных организациях.
- выдают сертификат соответствия и лицензии на использование.
- решают вопросы состава, количества и географическое размещение органов по сертификации и испытательных лабораторий.
- координируют работу органа сертификации и испытательной лаборатории.
- разрабатывают предложения по совершенствованию нормативного фонда, занимается эпилляциями и претензиями к органам сертификации и испытательным лабораториям, ведет реестр учета сертификатов, лицензий на право пользования знаком соответствия, обеспечивает всю информацию о системе.



Функции аккредитованной испытательной лаборатории:

Испытательная лаборатория проводит испытание продукции по схеме, установленной выбранной системой сертификации. Для этого она должна иметь:

- проверенное метрологическое оборудование,
- штат подготовленных испытателей,
- разработанные и утвержденные технологии проведения испытаний.

Функции органа сертификации:

1. Проводит сертификацию в соответствии с согласованной схемой
2. Выдает сертификаты и лицензии на право применения знака соответствия.
3. В соответствии с выбранной схемой сертификации проводит инспекционный контроль качества продукции
4. Приостанавливает (при необходимости отменяет) действие сертификата и лицензии
5. Формирует и обновляет фонд нормативных документов
6. Предоставляет заявителю запрашиваемую информацию



После проведения испытаний лаборатория выдает протокол о проведенных испытаниях. На основании законодательных актов РФ, правил, выбранной системы сертификации, если продукция сертифицирована, то орган по сертификации выдает ему лицензию на применение знака соответствия, в которой указано где маркировать этот знак.

По истечению срока действия сертификата изготовитель (продавец) обязан приостановить реализацию до продления срока действия сертификата. Если при новой сертификации возникнут отклонения, то он будет обязан прекратить производство и реализацию до установления причин или снять продукцию с производства, известив об этом орган сертификации.



Этапы проведения сертификации:

1. Подача заявителем декларации-заявки на проведение сертификации продукции.
2. Рассмотрение декларации-заявки и принятие решения о возможности проведения сертификации продукции, том числе выбор схемы сертификации.
3. Выбор испытательной лаборатории или центра испытаний.
4. Составление программы и методики проведения сертификации продукции.
5. Отбор, идентификация образцов (проб).
6. Проведение испытаний продукции для целей сертификации.
7. Анализ состояния (проверка) производства продукции.
8. Анализ полученных результатов испытаний продукции, проверки производства и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия и лицензии на право использования Знака соответствия.
9. Сертификация производства сертифицируемой промышленной продукции или сертификация системы качества заявителя (если это предусмотрено схемой проведения сертификации, в том числе и по желанию заявителя).
10. Оформление, регистрация сертификата соответствия производства или системы качества и внесение сертифицированного производства или сертифицированной системы качества в Государственный реестр Системы сертификации ГОСТ Р.
11. Выдача заявителю сертификата соответствия на производство сертифицируемой продукции или систему качества.
12. Оформление, регистрация сертификата соответствия на продукцию и внесение сертифицированной продукции в Государственный реестр Системы сертификации ГОСТ Р.
13. Выдача заявителю сертификата соответствия и лицензии на право применения Знака соответствия (или маркировку продукции Знаком соответствия).
14. Проведение инспекционного контроля за стабильностью сертифицированных характеристик (параметров) продукции, сертифицированного производства, сертифицированной системы качества (если это предусмотрено схемой сертификации продукции).

6. Сертификация услуг туризма

Основой для проведения сертификации услуг в туризме являются

Правила функционирования системы добровольной сертификации услуг ГОСТ Р, утвержденные 27.05.2005 г. начальником Управления технического регулирования и стандартизации Ростехрегулирования.

Правила устанавливают организационную структуру, основные принципы сертификации, а также порядок проведения добровольной сертификации услуг.

Сертификация услуг туризма проводится аккредитованными органами по сертификации по инициативе заявителей (исполнителей) в целях подтверждения соответствия услуг требованиям документов, определяемых заявителем.

При сертификации услуг туризма, средств размещения и услуг общественного питания используют следующие нормативные документы: национальные, международные и межгосударственные стандарты; стандарты организаций; санитарные правила и нормы; строительные нормы и правила; технические условия; отраслевые нормы; методические рекомендации, рецептуры другие документы, заявленные организацией, проходящей сертификацию. Сертификация услуг туризма включает в себя следующие этапы.

Заявитель (исполнитель услуги) подает заявку на сертификацию услуги в аккредитованный орган по сертификации с приложением необходимых документов для проведения ее экспертизы. Форма заявки должна соответствовать документу «Правила по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Формы основных документов, применяемых в системе».

Орган по сертификации рассматривает заявку и принимает по ней решение, сообщает заявителю в письменном виде о принятом решении. При положительном решении следует указание о наименовании и кодов услуг, по которым будет проведена сертификация, нормативных документов, схемах сертификации. В случае отрицательного решения указываются причины отказа. Рассмотрение и принятие решения по заявке осуществляется в течение 15 дней с момента регистрации заявки. Заявитель вправе предложить одну из схем сертификации, предусмотренных Правилами.

3. Оценка соответствия услуг установленным требованиям проводится в соответствии со схемами сертификации, приведенными в таблице 5.

По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя работ и услуг и контролируют его при инспекционном контроле. Схему применяют для работ и услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством исполнителя.

Таблица 5 - Схемы сертификации услуг, применяемые в Правилах

№ схемы	Оценка выполнения работы, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Инспекционный контроль сертифицированных работ и
1	Оценка мастерства исполнения работ и услуг	Проверка(испытания) результатов работ и услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и
2	Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производства	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль соответстви установленным
5	Оценка системы качества	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль систем качества

По схеме 2 оценивают процесс выполнения работ, оказания услуг, проверяют (испытывают) результаты работ и услуг и контролируют процесс выполнения работ, оказания услуг при инспекционном контроле. Схему применяют для работ и услуг, качества и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса выполнения работ и оказания услуг. В зависимости от сложности процесса оценивают:



- полноту документации, устанавливающей требования к процессу;
- оснащение необходимым оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др., также их соответствие установленным требованиям;
- метрологическое, методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и другое обеспечение;
- безопасность и стабильность процесса;
- профессиональную компетентность исполнителей работ и услуг, производственного и обслуживающего персонала.



По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют (испытывают) результаты работ и услуг. Схему применяют для анализа состояния производства, проверяют результаты работ и услуг.

По схеме 4 оценивают организацию (предприятие) — исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям стандартов и других документов. Схему применяют для оценки организации-исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям.

Схему 5 применяют для оценки системы для потенциально опасных работ и услуг.





При проведении сертификации производится оформление официальных документов (актов, протоколов), фиксирующих результаты оценок и проверок и подтверждающих обоснованность принятия решения по результатам сертификации. Результаты оценки соответствия услуг представляют в виде **Акта оценки оказания услуг**.

Принимают решение о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия и разрешении на применение знака соответствия. Орган по сертификации услуг на основе анализа актов, протоколов и других документов, подтверждающих соответствие услуг установленным требованиям, принимает решение о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия.

При положительном решении орган по сертификации услуг оформляет сертификат **соответствия сроком не более 3 лет**, регистрирует его в Государственном реестре и выдает заявителю. Вместе с сертификатом соответствия орган по сертификации выдает заявителю разрешение на применение знака соответствия.



При отрицательном решении орган по сертификации оформляет его в виде решения об отказе в выдаче сертификата соответствия с указанием причин отказа и доводит его до сведения заявителя.

Инспекционный контроль в форме плановых и внеплановых проверок осуществляется органом по сертификации, выдавшим сертификат соответствия, в течение срока действия сертификата для установления соответствия сертифицированных услуг требованиям, подтвержденным при сертификации.

Результаты инспекционного контроля оформляют актом, содержащим заключение о подтверждении (приостановке, отмене) действия выданного сертификата соответствия. При этом в акте фиксируют результаты выборочной проверки, состав и содержание которой должны соответствовать примененной при проведении сертификации схеме.

Информация о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия доводится органом по сертификации до сведения территориальных органов государственного контроля и надзора для принятия необходимых мер по предупреждению реализации данной услуги.

При окончании срока действия сертификата соответствия или его отмене исполнитель имеет право подать заявку на проведение сертификации на новый срок в любой орган по сертификации.

В случае несогласия с результатами сертификации или инспекционного контроля заявитель имеет право подать апелляцию в Центральный орган добровольной сертификации однородных видов услуг. Если заявитель не удовлетворен принятым решением Центрального органа по сертификации, он может обратиться в апелляционную комиссию Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Оплата работ по сертификации и инспекционному контролю производится заявителем на основании договора заявителя с органом по сертификации.

7. Сертификация систем менеджмента качества

Сертификация систем менеджмента качества проводится на основе ГОСТ Р 40.003—2008 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001—2008 (ИСО 9001:2008)».

Сертификацию проводят в целях установления соответствия системы менеджмента качества организации критериям аудита по ГОСТ Р ИСО 9001-2008, а также определения результативности системы менеджмента качества.

Работы по сертификации систем менеджмента качества проводят только аккредитованные органы по сертификации систем менеджмента качества, которые привлекают экспертов по сертификации, зарегистрированных в Регистре Системы сертификации.



При проверке области применения системы менеджмента качества анализируют область, определенную в заявке на сертификацию. Проверяют, все ли виды услуг, указанных в заявке, попадают под действие системы менеджмента качества, а также правомерность исключения отдельных требований раздела 7 ГОСТ Р ИСО 9001—2008 к процессам жизненного цикла услуг для каждого вида услуг при их наличии. Неправомерность подобного исключения расценивается как несоответствие.

При сертификации системы менеджмента качества **объектами аудита являются:** область применения системы менеджмента качества; соответствие качества услуг требованиям потребителей и обязательным требованиям к этой услуге; полнота и точность отражения требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в документах системы менеджмента качества; функционирование системы менеджмента качества в отношении фактического выполнения требований документов системы менеджмента качества организации и обеспечения результативности системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001—2008.

Проверка и оценивание соответствия качества услуг требованиям потребителей и обязательным требованиям к этим услугам касаются:

– требований, установленных потребителями и не установленных ими, но необходимых для использования, а также законодательных и других обязательных требований к услугам и дополнительных требований, определенных организацией;

– результатов анализа данных, касающихся потребителей, включая обратную связь с потребителями; улучшение услуг согласно требованиям потребителей; прохождение запросов, контракта или заказа, включая поправки; демонстрацию соответствия услуг;

– данных мониторинга и измерений на стадиях их жизненного цикла, в том числе данных, отраженных в записях, а также данных мониторинга и измерений.



Проверка соответствия полноты и точности отражения требований ГОСТ

ИСО 9001—2008 в документах системы менеджмента качества касается состава и содержания документов системы менеджмента качества, политики и целей в области качества, Руководства по качеству, шести документированных процедур, записей по качеству.

Проверка соответствия функционирования системы менеджмента качества требованиям, установленным в документах системы и ГОСТ Р ИСО 9001—2008, касается проверки и оценки процессов системы менеджмента качества и представленных организацией объективных свидетельств их результативности.

Сертификация системы менеджмента качества состоит из следующих этапов работ, выполняемых органом по сертификации при непосредственном участии оцениваемой организации:

1. Организация работ включает в себя этапы работ, связанные с предварительной регистрацией письма — обращения заказчика на проведение сертификации, заключением договора на проведение сертификации, подготовкой комплекта документов заказчиком, определением трудозатрат на проведение аудита, формированием компетентной комиссии по сертификации.

2. Анализ документов системы менеджмента качества проверяемой организации на соответствии требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001—2008 подразумевает предварительное (при необходимости и при согласовании с заказчиком) ознакомление с системой менеджмента качества организации представителем органа по сертификации; анализ документов, поступивших от организации, а также анализ дополнительных сведений о качестве услуг организации. Анализ завершается оформлением письменного заключения, содержащего выявленные замечания и выводы о возможности или невозможности проведения аудита системы. Данный документ подписывается председателем комиссии и экспертами и направляется организации-заявителю за две недели до проверки «на месте».

3. Подготовка к аудиту «на месте» включает в себя предварительное знакомство председателя комиссии с возможностью беспрепятственного осуществления необходимых работ по сертификации, разработку плана аудита и его утверждение, распределение обязанностей между членами комиссии, подготовка рабочих документов.

4. Проведение аудита «на месте» и подготовка акта по его результатам начинается с проведения предварительного совещания под руководством председателя комиссии при участии руководства и ведущих специалистов организации, на котором подтверждается возможность реализации плана аудита, излагаются методы и процедуры аудита, определяются процедуры взаимодействия с организацией.

Обследование системы менеджмента качества на «месте» проводится по элементам данной системы, отраженных в разделах 4—8 ГОСТ Р ИСО 9001-2008. О результатах проведенной работы председатель комиссии периодически сообщает организации. При нарушении проверяемых требований он сообщает в орган по сертификации для принятия им решения о корректировке и шиш аудита или его приостановке.

Работы по обследованию системы менеджмента

качества проводятся в следующем порядке:

- **сбор**, проверка и регистрация данных, касающихся области и объектов аудита, включая данные о взаимодействии подразделений организации и процессов системы менеджмента качества;
- **формирование**, классификация и регистрация наблюдений и выводов аудита относительно соответствия или несоответствия системы менеджмента качества организации критериям аудита, а также предотвращения возможных отклонений от данных критериев (последние классифицируются как уведомления). Зарегистрированные несоответствия и уведомления доводятся до организации, которая проводит анализ их причин и составляет согласованный с органом по сертификации план корректирующих действий. В плане на устранение значительных несоответствий должно отводиться не более 12 недель, а малозначительных — 5 недель;
- Выдача и регистрация сертификата по завершении сертификации осуществляются при выполнении всех работ, предусмотренных планом аудита. Сертификация считается завершенной при проведении организацией в полном составе корректирующих мероприятий, проверки их результативности, после со-ставления организацией письменного отчета об устранении несоответствий, а также после проведения соответствующего контроля органом по сертификации и положительных его результатах.
- подготовка акта по результатам аудита, проведение заключительного совещания, утверждение и рассылка акта по результатам аудита. К акту прилагаются план аудита, заполненные бланки регистрации несоответствий и уведомлений, справки о жалобах потребителей, листы регистрации должностных лиц организации, присутствующих на предварительном и заключительном совещании, а также могут быть приложены протоколы испытаний продукции (проверок услуг), данные по анализу состояния производственной среды и по анализу выполненных организацией корректирующих мероприятий. Акт составляется обычно в двух экземплярах. Один передается организации, а другой — органу по сертификации.

Орган по сертификации оформляет сертификат соответствия установленного образца, регистрирует его в своем Реестре, получает учетный номер в Техническом центре Регистра, куда направляет свое решение и копию сертификата для ведения сводного перечня и публикации официальной информации. Организация заключает с органом по сертификации договор на проведение инспекционного контроля на срок действия сертификата, который составляет три года.

Затем орган по сертификации передает организации решение о выдаче сертификата, договор на проведение инспекционного контроля, вручает сертификат соответствия и передает письменное разрешение организации на использование знака соответствия. При отказе в выдаче сертификата заказчик имеет право в месячный срок направить заявление о своем несогласии в комиссию по апелляциям органа по сертификации или в комиссию по апелляциям Системы сертификации ГОСТ Р, по рассмотрению которого может быть назначен повторный аудит. Правила и порядок проведения инспекционного контроля соответствует проведению сертификации систем менеджмента качества.

