1. Введение

Данные Правила составлены в соответствии с требованиями Росаккредитации к Органам по сертификации.
Орган по сертификации «Глобал Групп Сертификейшн», упоминаемый далее как **Глобал Групп**, также соблюдает эти требования. Данные Правила являются частью Договора на оказание услуг по сертификации.

2. Область

Глобал Групп предоставляет услуги оценки и регистрации третьей стороной для компаний, которые внедрили системы менеджмента на соответствие следующим стандартам / кодексам:
Системы Менеджмента Качества (ГОСТ Р ИСО 9001)

3. Конфиденциальность

a) **Глобал Групп** обязуется не разглашать информацию, касающуюся бизнеса клиента и его дел, за исключением информации, которая находится в их распоряжении до даты заключения договора с **Глобал Групп**.
Там, где информация должна быть предоставлена третьим лицам в соответствии с законом или требованиями органа по аккредитации для поддержания процесса сертификации, клиент уведомляется об этом в соответствии с действующим законодательством.
С целью проверки регистрации информация обо всех выпущенных сертификатах может быть проверена используя номер регистрации, указанный на сертификате, через ссылку проверки сертификатов на сайте www.globalgroup.com.ru

b) По запросу от любой заинтересованной стороны **Глобал Групп** должен предоставить информацию:
- о регионах, в которых данный орган осуществляет свою деятельность;
-о статусе выданных сертификатов;
-о названии и адресе (город и страна) сертифицированного заказчика, нормативном документе, области применения выданного сертификата.

4. Общие условия

Основные условия **Глобал Групп** для получения и сохранения регистрации в том, что все заявители соглашаются и соблюдают следующие правила:

a) Вся информация, считающаяся необходимой для процесса регистрации, должна быть предоставлена **Глобал Групп** в распоряжение компании-заявителя.

b) Если **Глобал Групп** не удовлетворяет, как требования к регистрации были выполнены, то они информируют об этом заявителя в письменной форме.

c) Если заявитель может продемонстрировать, что эффективные корректирующие действия были предприняты в установленный срок, тогда **Глобал Групп** повторно проверяет только ту необходимую часть, которая не может быть проверена путем предоставления документальных свидетельств.

d) Если заявитель не может выполнить эффективные корректирующие действия в срок, то **Глобал Групп** может повторно провести аудит за дополнительную оплату.

e) Соответствие устанавливается только на аудитируемом (-ых) объекте (-ах) и в области регистрации /сертификации как указано в сертификате регистрации **Глобал Групп**.

f) Все счета должны быть оплачены как указано в Договоре. Сертификат первоначальной сертификации или ре-сертификации не будет выпущен пока не будут оплачены все счета в полном объеме. Регистрация может быть приостановлена, если ежегодные счета не оплачены в полном объеме в установленные сроки согласно договору.

g) Компания-заявитель должна проводить эффективный анализ системы менеджмента качества. Эта деятельность должна быть выполнена с частотой не реже одного раза в год.

h) Невозврат сертификатов регистрации влечет за собой юридические действия против компании за несанкционированное использование знаков регистрации и аккредитации, введение в заблуждение и неточное исполнение требований регистрации.

i) Заявитель должен разрешить **Глобал Групп** выполнять ежегодные инспекционные аудиты в установленное время согласно договора.

j) **Глобал Групп** несет ответственность и имеет полномочия для принятия решений по аккредитованной сертификации, включающей присвоение, поддержание, обновление, расширение, сокращение, приостановку и отмену сертификации.

k) Контактные данные Представителя менеджмента Компании-Заявителя должны быть сообщены **Глобал Групп**.

5. Заявка на оценку/ сертификацию

После получения заполненной заявки для составления договора, **Глобал Групп** выполняет анализ, и договор составляется и высылается потенциальному клиенту вместе с данными Правилами (либо указывается ссылка на сайт, где также размещены данные Правила).

6. Заключение договора

Договор должен быть подписан клиентом до принятия каких-либо действий по оценке. Подпись в Договоре указывает на официальное принятие Правил Сертификации.

7. Первичная оценка/ сертификация

Первичная сертификация осуществляется в 2 стадии, как указано ниже:

a) Стадия 1

Аудит выполняется на территории клиента. Цели этой стадии аудита следующие:

i. Провести аудит документации системы менеджмента.

ii. Оценить местоположение объекта, специфичные условия и провести интервью с персоналом.

iii. Собрать информацию, относящуюся к области сертификации, указанной в заявке, и относящиеся к ней законодательные и регулирующие требования

iv. Оценить, что анализ со стороны руководства и внутренние аудиты запланированы и проведены, чтобы определить готовность к стадии 2 аудита.

v. Подготовить план аудита стадии 2, основанный на процессном подходе.

Только если установлено, что компания готова к стадии 2 аудита, может быть согласована дата стадии 2.

b) Стадия 2 аудита

Аудит проводится на территории клиента для оценки эффективности внедрения и охватывает:

i. Информацию и объективные свидетельства, имеющие отношение к стандарту.

ii. Эффективность мониторинга, измерения, отчетности и анализа ключевых целей деятельности и задач.

iii. Выполнение законодательных требований, касающихся системы менеджмента.

iv. Операционное управление процессами системы менеджмента.

v. Внутренний аудит и анализ со стороны руководства.

vi. Ответственность менеджмента в отношении политики.

vii. Взаимосвязь между политикой и законодательными требованиями, компетентностью персонала, операциями, процедурами и данными

В основе всех аудитов лежит выборочная проверка, которая не может гарантировать 100% соответствие стандарту. Поэтому очень важно, чтобы в компании-заявителе проводились на постоянной основе эффективные внутренние аудиты.
Для всех областей деятельности высокого риска, там, где может быть прямая угроза здоровью человека, его безопасности и благополучия, от команды аудиторов могут потребоваться фотографии, как свидетельства обеспечения и эффективного внедрения мер безопасности.
Все эти фотографии являются конфиденциальными.

8. Сертификация

a) По завершении оценки на месте Ведущий аудитор направляет отчет в **Глобал Групп**. Проверяющий отчета **Глобал Групп** рассматривает отчет и вспомогательную информацию, в том числе рекомендации ведущего аудитора, *Руководитель органа по сертификации или* Директор по сертификации и принимает решение о выдаче сертификата.

b) *Для любого выявленного несоответствия клиент должен провести анализ основных причин и отправить в* **Глобал Групп** *информацию по коррекциям и корректирующим действиям в течение 14 дней с момента проведения заключительного совещания. Эта информация должна быть рассмотрена квалифицированным ведущим аудитором, и клиент должен быть проинформирован о результатах по электронной почте.*

c) После принятия предлагаемых мер *Проверяющий отчета* проверяет полный отчет, *а Руководитель органа по сертификации принимает решение по сертификации.* Если *Проверяющий отчета* не принимает отчет, *Совет по сертификации должен быть проинформирован об этом.*

d) Сертификация остается действительной только в случае поддержания сертифицированным клиентом постоянного соответствия. В случае любого несоответствия или другой ситуации, которая может привести к приостановке сертификации, ведущий аудитор отчитывается перед **Глобал Групп** и процесс приостановки вступает в силу, как это определено в данных Правилах.

9. Инспекционные аудиты

a) После выдачи сертификата, инспекционные аудиты проводятся на территории клиента. Если выявляются существенные проблемные области, то могут быть запланированы дополнительные аудиты на усмотрение *Директора* по сертификации. Клиент соглашается с дополнительными расходами, связанными с дополнительной инспекцией. Если инспекционный аудит не выполняется согласно требований, то сертификация аннулируется, и эта информация размещается на веб-сайте. Инспекции должны проводиться не реже одного раза в год. Дата первого инспекционного аудита после первичной сертификации не должна

превышать 12 месяцев с последнего дня 2-ой стадии аудита.

b) Для любого выявленного несоответствия, клиент должен провести анализ основных причин и отправить в **Глобал Групп** информацию по исправлениям, корректирующим и предупреждающим действиям в течение 14 дней с последнего дня инспекционного аудита с момента *проведения заключительного совещания по инспекционному аудиту.*

c) Держатель сертификата дает **Глобал Групп** право доступа в организацию на время аудита для целей поддержания сертификации.

10. Ресертификация

a) Ресертификация должна планироваться и проводиться на территории клиента для того, чтобы оценить дальнейшее выполнение всех требований соответствующего стандарта менеджмента.

b) Для любого выявленного несоответствия клиент должен провести анализ основных причин и отправить информацию по коррекциям и корректирующим действиям в **Глобал Групп** в течение 14 дней с момента *проведения заключительного совещания.* Во всех случаях, когда несоответствия были выявлены, сроки для коррекций и корректирующих действий должны быть осуществлены до истечения срока действия сертификата.

c) Прежде чем будет проведен анализ *Директором* по сертификации, информация, предоставленная клиентом, должна быть проанализирована ведущим аудитором. Клиент должен быть проинформирован о результатах анализа по электронной почте.

~~d)~~ *Проверяющий отчета анализирует отчет, далее Руководитель органа по сертификации или Директор по сертификации принимает решение по сертификации от имени Совета по сертификации.*.

e) Ресертификация должна быть выполнена до даты окончания текущего сертификата. Любые несоответствия, выявленные во время ресертификации должны быть закрыты прежде, чем новый сертификат будет выпущен.

f) Решение по ресертификации принимается на основании результатов аудитов за сертификационный период, а также претензий от потребителей.

11. Применение и неправильное применение сертификатов, логотипа и правил сертификации

После выпуска сертификата клиент имеет право опубликовать этот факт и применять логотип на печатных и рекламных материалах. Знаки могут использоваться только так, как указано в п.23 данных правил. Другие условия, относящиеся к сертификации, следующие:

a) Не делать заявлений, которые вводят в заблуждение относительно схемы сертификации.

b) Не использовать сертификационные документы таким образом, что может ввести в заблуждение клиентов, зарегистрированные компании или общество в целом.

c) В случае прекращения, приостановки действия или отмены сертификата немедленно прекратить использование знаков на рекламных материалах, например, брошюрах, бланках, визитных карточках, веб-сайте и т.д., и вернуть сертификат в **Глобал Групп**.

d) Если область сертификации будет сокращена, внести поправки во все рекламные материалы, в которых содержится подробная информация. Для всех сокращений или расширений области сертификации оригинал сертификата должен быть возвращен **в Глобал Групп** до того, как новый сертификат будет выпущен.

e) Ничего не должно подразумевать или создавать впечатление, что сертифицирована деятельность, не входящая в область сертификации.

f) Никогда не использовать сертификацию в случаях, которые могут испортить репутацию **Глобал Групп** или его Аккредитации и повлиять на общественное доверие.

12. Приостановка, расширение и сокращение области сертификации и Отзыв сертификата.

После успешной оценки и последующей сертификации системы менеджмента клиента по соответствующему стандарту некоторые из следующих видов деятельности могут применяться следующим образом:

a) Приостановка сертификации

i. в результате продолжающегося неправильного использования сертификата и логотипа.

ii. в случае невыполнения корректирующих действий в течение указанного времени по результатам сертификации, инспекции или ресертификации.

iii. в случае любого другого нарушения контракта или Правил регистрации **Глобал Групп**.

iv. если *значительное* несоответствие выявлено во время любого аудита после первичной сертификации.

v. в случае приостановки сертификата не разрешается использовать логотипы на рекламных материалах, пока приостановка не будет отменена.

vi. *Директор по сертификации* письменно сообщает зарегистрированному клиенту условия приостановки сертификации, и каким образом приостановка может быть снята.

b) Расширение области сертификации.

Для всех расширений области сертификации зарегистрированный клиент должен сделать запрос в

Глобал Групп в письменной форме. Запрос должен быть рассмотрен, новые расценки предоставлены и приняты клиентом. Далее **Глобал Групп** принимает решение о мерах, необходимых для проверки и оценки возможностей расширения

c) Сокращение области сертификации.

Сокращения области сертификации могут быть в результате первоначальной оценки, которая должна быть подтверждена в отчете о сертификации. Если сокращение рекомендовано Ведущим аудитором **Глобал Групп** на инспекционном аудите или ресертификации, то это должно быть отражено в отчете и сообщено *Директору* по сертификации.

d) Отзыв сертификата.

Отзыв может быть в результате:

i. отсутствия своевременных ответов на запросы, сделанные **Глобал Групп** после приостановки сертификации

ii. неоплаты клиентом счета **Глобал Групп** в течение 1 месяца после официального уведомления о неоплаченном счете

iii. добровольного отказа от сертификации, в таком случае **Глобал Групп** требует подтверждения этого в письменной форме.

iv. сертификат должен быть возвращен в **Глобал Групп** после того, как **Глобал Групп** сообщит клиенту, что процедура отзыва завершена. Никакие копии сертификатов или логотипы не могут использоваться после того, как отзыв произошел.

i. *Не предоставления свидетельств закрытия значительного несоответствия, выявленного на аудите, в срок, превышающий 6 месяцев с даты проведения заключительного совещания.*

13. Аппеляции

Если клиент не согласен с рекомендацией Ведущего аудитора после сертификации, инспекции или ресертификации, то он вправе подать апелляцию на имя руководителя ОС Глобал Групп Сертификейшн. **Глобал Групп**. Клиент обязан подкрепить причины апелляции объективными доказательствами.
Все апелляции будут приняты Комитетом Беспристрастности **Глобал Групп**. Комитет может заслушать показания как представителя клиента, так и Ведущего аудитора. Решение комитета является окончательным и обязательным для обеих сторон: Клиента и **Глобал Групп**. Встречный иск не разрешено подавать ни одной из сторон. В результате апелляции ни одна из сторон не несет никаких расходов, какой бы ни была причина. Срок рассмотрения апелляции не должен превышать тридцати рабочих дней со дня регистрации ее в журнале учета апелляций

14. Жалобы
a) Общие требования

Клиенты обязаны вести регистрацию всех предъявленных им жалоб и претензий со стороны потребителей. Эта регистрация должна быть доступна для анализа в течение сертификации и всех инспекций, а также должна быть доступна для персонала **Глобал Групп** по требованию.

b) Жалобы от клиентов

Если у клиента есть претензии к действиям любого сотрудника **Глобал Групп**, то они должны быть направлены в письменной форме на имя Руководителя органа по сертификации **Глобал Групп**. Жалобы рассматриваются Комитетом по Беспристрастности , Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати рабочих дней со дня регистрации ее в журнале учета жалоб.

c) Претензии от пользователей продукции и услуг клиентов.

Претензии, полученные от пользователей продукции и / или услуг клиентов, должны быть зарегистрированы и это должно быть подтверждено заявителю. Последующие меры в таком случае будет проводиться в отношении компании, указанной в претензии.

15. Наблюдательные посещения
В рамках запланированных аудитов клиент **Глобал Групп** соглашается с тем, что представители национальных органов по аккредитации имеют право проверить, как **Глобал Групп** выполняет свои аудиторские обязанности. Тот факт, что представитель органа по аккредитации посещает аудит, не повлияет на ход аудита. Кроме того, иногда **Глобал Групп**, возможно, придется оценивать стажеров-аудиторов или проводить внутренние аудиты группы по сертификации.

16. Короткий уведомительный аудит.
Для клиентов, которые были приостановлены или на которых в **Глобал Групп** поступили претензии, впоследствии может быть необходим короткий уведомительный аудит, необходимый для контроля и проверки / подтверждения выполнения корректирующих и превентивных мер.
В таких случаях клиент соглашается сотрудничать с аудиторской группой **Глобал Групп** и разрешить необходимый допуск.

17. Условия оплаты

Оплата должна быть проведена в соответствии со счетом и договором.

18. Возмещение ущерба

В отношении любых претензий, убытков, ущерба или возникших расходов, ответственность **Глобал Групп** перед клиентом ни при каких обстоятельствах не превышает сумму сборов, оплаченных клиентом в адрес **Глобал Групп**. Ни при каких обстоятельствах **Глобал Групп** не несет ответственности за любые косвенные убытки.

19. Беспристрастность
Глобал Групп или любой представитель **Глобал Групп** не должен:

a) предоставлять консультации по системам менеджмента, которые включают подготовку или разработку руководства по качеству или процедур, или давать конкретные советы, инструкции или решения по отношению к разработке, структуре и внедрению систем менеджмента.

b) сертифицировать системы менеджмента, для которых они предоставляли какие-либо консультации.
c) предлагать сертификацию, когда отношения, которые угрожают беспристрастности, не могут быть устранены или сведены к минимуму.
d) сертифицировать системы менеджмента другим органам по сертификации.
e) сертифицировать клиента, когда отношения с консультантом системы менеджмента создают неприемлемую угрозу для беспристрастности. Предоставлять услуги внутреннего аудита сертифицированным клиентам.
f) передавать на аутсорсинг какие-либо аудиты, указанные в данных правилах, той компании, которая участвовала в консалтинге системы менеджмента.
g) иметь в рекламном материале какие-либо ссылки на консалтинговые компании по системам менеджмента.

О любой угрозе беспристрастности, которая была обнаружена или сообщена, Комитет по Беспристрастности должен быть проинформирован и должны быть даны ответы.

20. Интеллектуальная собственность
Право собственности на все выпущенные аудиторские отчеты оставляет за собой **Глобал Групп**.

21. Изменения в организации и системе менеджмента
В случае возникновения каких-либо существенных изменений в организации клиента, таких как изменение адреса, формы собственности, области сертификации или представителя руководства, **Глобал Групп** должен быть проинформирован сразу, как только это произойдет. Такие изменения будут рассмотрены и могут потребовать последующих действий в следующий запланированный инспекционный аудит.

22. Изменения в Правилах регистрации
a) Комитет по Беспристрастности **Глобал Групп** оставляет за собой право изменять эти правила без предварительного уведомления. Если Правила обновлены, тогда последняя версия размещается на веб-сайте и все клиенты информируются об этом.

b) Клиент должен внести данные Правила в документы своей системы менеджмента, как "внешний документ", для управления.

23. Использование знаков сертификации

Только сертифицированные клиенты **Глобал Групп** имеют право использовать знаки сертификации, до тех пор, пока сертификат действителен на следующих условиях:

a) Владельцы сертификатов, выданных **Глобал Групп**, могут использовать соответствующий *логотип Глобал Групп* в соответствии с требованиями данных правил на печатных и рекламных материалах или других предметах, имеющих отношение к сертификату.

b) Номер регистрации, указанный на сертификате, отображается под нижней границей логотипа в центре.
c) Могут использоваться тисненые, рельефные варианты. Знаки могут быть выполнены как водяные при условии сохранения ясности изображения. Электронное воспроизведение знаков допускается при условии, что номер сертификата организации указан для отслеживания и проверки того, что логотип относится только к информации, указанной в сертификате.
d) Логотип не разрешается использовать на продукции, так как это может ввести в заблуждение и создать впечатление, что продукт был официально одобрен на основании схемы сертификации продукции.
e) Знаки сертификации не должны использоваться на транспортных средствах и флагах. Сертификаты **Глобал Групп** могут быть сканированы и /или размещены на веб- сайте. Если дополнительные сертификаты требуются клиенту, то клиент должен сделать письменный запрос в **Глобал Групп.**
f) В случае, если сертификация отозвана или аннулирована, то оригинал сертификата (-ов) должен быть возвращен в **Глобал Групп**. С момента отмены, ни на веб-сайте, ни на других предметах и объектах, документах, не может размещаться логотип, который может ввести в заблуждение клиентов и потенциальных клиентов о статусе сертификации. В случаях сокращения или расширения области сертификации, сертификат (-ы) должен быть возвращен в **Глобал Групп** для переиздания.
g) Все время сертификат(ы) остается в собственности **Глобал Групп** и может быть отозван по требованию.
h) Знаки сертификации не могут использоваться на протоколах лабораторных испытаний, сертификатах калибровки и инспекционных отчетах.
i) Право использования знака национальной системы аккредитации не передаётся сертифицированным заказчикам.

Генеральный Директор
ООО «Глобал Групп Сертификейшн»

Назарова М.В.