

СЕРТИФИКАЦИЯ при НИИС ЕООД

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
REPUBLIC OF BULGARIA

WQP-P.09.01-03



**ПРОЦЕДУРА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТИ
ЗА КЛИЕНТИ**

юни 2021

ПРЕДСТАВЯНЕ НА СЕРТИФИКАЦИЯ при НИИС ЕООД

До 1989г. сертификацията в Република България се извършва в рамките на системата СЕПРОСИВ – сертификационна система на страните от Източния блок. В периода 1989 г. –1993 г., се премахват структурите и се отменя нормативната база на сертификацията, действаща до този момент. От началото на 1994г. започват опити за възстановяване на сертификационната дейност, но честата смяна или промени в държавните структури през годините, задържат развитието на тези процеси.

Дейността по сертификация се е извършвала предимно в рамките на Комитета по стандартизация и метрология (КСМ), по-късно в Държавната агенция по стандартизация и метрология (ДАСМ) до обособяването ѝ в Изпълнителна агенция ”Сертификация и изпитване” (ИА СИ). През тези години, в рамките на различни програми по PHARE, се провеждат редица обучения на персонала в областта на сертификация на продукти и сертификация на системи за управление на качеството. Постепенно се изграждат регламентите и документите на новата служба по сертификация.

С обособяването на специализираната организация - Изпълнителна агенция “Сертификация и изпитване” (ИА СИ) (ПМС № 221 от 25.09.2002г.), се поставя началото за развитие и провеждане на единни правила за работа и въвеждане на единни критерии за оценяване съответствието на продукти и системи, с изискванията на националните и международните стандарти и документи.

През м.май 2008 г., в резултат на направен анализ, правителството решава, че ИА СИ може да се самофинансира без бюджетни средства. Дейностите извършвани от агенцията са присъщи на свободната стопанска инициатива в конкурентна среда. По тази причина, с ПМС № 121 от 02.06.2008г., ИА СИ се закрива като структура в държавната администрация. Като приемник на дейностите на агенцията по оценяване на съответствието и сертификация се регистрира акционерно дружество към Министъра на икономиката и енергетиката, определен за орган, който да упражнява правата на държавата като едноличен собственик на капитала на дружеството. Новосъздадената „Сертификация” ЕАД продължава да работи със същия компетентен изпълнителски персонал, прилагайки вече утвърдени в практиката процедури по сертификация и оценяване на съответствието.

С Протокол № РД-06-150/08.09.2017г., на Държавната Консолидационна Комисия, „Сертификация“ ЕАД се преобразува чрез промяна на правната форма в „Сертификация“ ЕООД.

„Сертификация” ЕООД приема и утвърждава принципите на независимост, компетентност и безпристрастност, професионално отношение, спазване на общочовешките морални и етични норми, приемственост между доайените на сертификацията в България и екипа от нови професионалисти.

С решение на принципала ДКК ЕАД и Протокол № РД-03-43/01.10.2020 г., отразено в Агенцията по вписванията – Търговски регистър на 01.12.2020 г. е извършено преобразуване чрез вливане на „Сертификация” ЕООД в „Национален институт за изследвания и сертификация” ЕООД /НИИС ЕООД/.

„Сертификация” при НИИС ЕООД приема и утвърждава принципите на независимост, компетентност и безпристрастност, професионално отношение, спазване на общочовешките морални и етични норми, приемственост между доайените на сертификацията в България и екипа от нови професионалисти.

ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИТЕ ПО СЕРТИФИКАЦИЯ

Услугите по сертификация, предоставяни от „Сертификация” при НИИС ЕООД, са достъпни за всички желаещи, чиято дейност попада в декларирания ѝ обхват на действие.

„Сертификация” при НИИС ЕООД не поставя ограничителни, финансови или други условия.

ЦЕЛ И ОБХВАТ

Целта на този документ е да осигури, че изискванията и правилата на „Сертификация” при НИИС ЕООД за сертификация на продукт са разбрани правилно от клиента и той е способен да изпълни тези изисквания.

Процедурата запознава клиента с последователността на основните оперативни етапи, които трябва да се извършат за издаването и поддържането на сертификат за продукт.

Процедурата е разработена в съответствие с изискванията на БДС EN ISO/IEC 17065, описва дейностите при сертифициране на продукти, прилагани от „Сертификация” при НИИС ЕООД, и обхваща кандидатстване, подготовка за оценяване, оценяване, решение за сертификация, разширяване/ ограничаване на обхвата и продължаване срока на валидност на издадените сертификати.

I. ПРОЦЕС НА СЕРТИФИКАЦИЯ НА ПРОДУКТ

• „Сертификация” при НИИС ЕООД предоставя на заинтересованите лица пакет от документи, необходими за откриване на процедура за сертификация на продукт. Тази документация може да бъде намерена в офиса /страницата в интернет/ на дружеството:

• Необходимо условие за откриване на процедура за сертификация на продукт е подадена заявка и придружаващите я необходими документи;

• Процедурата за сертификация на продукт не се открива в случай, че не са изпълнени необходимите условия.

• Процесът на сертифициране на продукт включва:

– кандидатстване за оценяване ;

– подготовка за оценяване;

– оценяване;

– решение за издаване на сертификат.

• След издаването на сертификат, започва етап на поддържане на сертификата.

1. Кандидатстване

1.1. За откриване на настоящата процедура, заявителят трябва да подаде в "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД "Заявка за сертификация на продукт"

1.1.1. За всеки продукт се подава заявка, придружена със следните документи:

- списък на нормативните документи, свързани с изискванията към продукта и неговото производство и съответните доказателства за изпълнение на изискванията на тези документи (ако има такива);

- копие от действащия стандартизационен документ (Фирмения стандарт, Техническата спецификация за продукта, когато продуктът не се произвежда по БДС);

- копия от протоколи от предишни изпитвания (ако има такива);

- обща информация за фирмата: описание на организационната структура, брой на персонала, годишен обем на производство, изнесени процеси.

1.1.2. Заявителят предварително се запознава с изискванията на процедурата за сертификация на продукти за клиенти, за което писмено декларира в подадената заявка.

1.2. Заявката се завежда в Регистъра на заявките на "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД.

1.3. Съгласно Процедура GQR.06.02 “Преглед на договора” се извършва преглед на заявката. При прегледа на заявката се преглежда актуалност на регистрацията на фирмата, документацията за комплектност и пълнота, уточнява се сложността на произвеждания продукт, броя и големината на работните площадки, еднородност на произвежданите продукти и прилаганите процедури за всяка площадка, степен на сложност на процесите, внедрено редовно производство и наличие на техническа документация за произвеждания продукт.

Всички тези фактори се отразяват на готовността за сертификация и необходимото за изпълнение на процедурата време за извършване на оценяването, и се уточняват със заявителя преди сключване на договора.

1.4 Ръководителят на ОСП определя участниците в процеса по сертификация при преглед на заявката (QD.06.02.11).

1.5 След преглед на заявката, "СЕРТИФИКАЦИЯ" предлага договор за сертификация на продукт, придружен от тригодишна програма за надзор.

1.6 След подписване на договора и превод на сумата, съгласно условията на договора, се открива процедурата за сертификация.

2. Подготовка за оценяване

2.1. Преглед на документите към заявката

2.1.1. Ръководителят на ОСП определя водещия оценител на процедурата за конкретната заявка.

2.1.2. Водещият оценител проверява документите, относно техническите параметри на продукта. В случай, че информацията съдържаща се в документите към заявката, е недостатъчна, водещият оценител изисква допълнителна информация от заявителя, което отразява в рубриката „коментар” на QD 06.02.11.

2.2. Планиране на дейността по оценяване

2.2.1. Водещият оценител изготвя „План за оценка на условията на производството”, в който са определени екипа, времето за оценка и лабораторията – подизпълнител и я съгласува със заявителя. Заявителят може еднократно писмено да възрази срещу предложението за всеки член на екипа от оценители/експерти само от гледна точка на компетентността и когато разполага с доказателства, че дадено лице от екипа е служител или е нает да извършва услуги за конкурентна организация. В случай, че има аргументирано и прието възражение се извършва нов подбор и ново съгласуване.

Заявителят може еднократно писмено и аргументирано да възрази срещу предложението за изпитвателна лаборатория, когато разполага с доказателства за конфликт на интереси и нелоялност.

Заявителя има право да възрази при всяка проведена оценка.

2.2.2. Водещият оценител изготвя заповед за проверка условията на производство и я предлага на Ръководителя на ОСП за утвърждаване.

2.2.3. Водещият оценител подготвя „Въпросник за оценка на условията за производство” и необходимите работни документи.

2.2.4. Когато фирмата- заявител има внедрена система за управление на качеството, в екипа от оценители се включва квалифициран одитор в съответствие с изискванията на БДС ISO19011.

2.2.5. Срокът за извършване на оценката е не повече от **3 (три) месеца** от датата определена за начало на процедурата в (QD.06.02.11). Времето за изпитване на продукта не се включват в този срок.

3. Оценяване

3.1. Оценка на условията на производство

3.1.1. Екипът от оценители извършва проверка на място, съгласно плана и попълва въпросника за оценка на условията на производство;.

3.1.2. За резултатите от проверката водещият оценител изготвя Доклад, за извършена оценка на условията на производство (в срок до 10 дни) в два екземпляра (по един за "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД и заявителя) и го предоставя на заявителя.

3.1.3. Докладът от извършената оценка на условията на производството трябва да съдържа пълен отчет за направените констатации по време на проверката, както и всички несъответствия, които трябва да се отстранят, за да се постигне съответствие със сертификационните изисквания.

3.1.4. За установените несъответствия се дава не повече от 1 (един) месец срок за предприемане на коригиращи действия, след което екипът от оценители или част от него извършва проверка за тяхното изпълнение.

3.1.5. При резултат от проверката, доказала възможността да се произвежда продукт с постоянно качество, екипът от оценители взема образци (проби) за изпитване.

3.1.6. За взетите образци (проби) екипът от оценители съставя протокол за вземане на проби в три екземпляра (по един за "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД, заявителя и определената изпитвателната лаборатория)

3.1.7. При отрицателни резултати от последващата проверка на ефективността на предприетите коригиращи действия, отразени в Доклада, екипът от оценители уведомява производителя, че ще бъде дадено предложение до Комисията по решенията за прекратяване на процедурата.

3.2 Изпитване на продукта

3.2.1. Образците (пробите) за изпитване, придружени с протокола за вземането им, се предоставят от "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД на предварително определената лаборатория.

3.2.2. Изпитвателната лаборатория извършва възложените изпитванията, в обхват определен с протокола за вземане на образци (пробите)

3.2.3. Изпитвателната лаборатория издава "Протокол от изпитванията" и го предоставя в два оригинални екземпляра на "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД.

3.2.4. При отрицателни резултати от изпитването се взема нова проба и се провеждат повторни изпитвания. Допуска се повторните изпитвания да бъдат направени в друга акредитирана лаборатория (ако има такава) или в присъствието на представител на фирмата-производител.

3.2.4. При отрицателни резултати и при повторното изпитване, се пристъпва към прекратяване на процедурата.

4. Решение за сертификация

4.1. В 10 (десет) дневен срок от получаване на изпитвателните протоколи, водещия оценител извършва крайна оценка на съответствието на продукта с декларирания от производителя стандартизационен документ (международен, национален или фирмен стандарт – техническа спецификация) и изготвя доклад до Комисия по решенията на основа на резултатите от оценката на условията на производство и/или от изпитването.

Водещият оценител предоставя досието на Комисията по решенията. Срокът може да бъде удължен с времето, необходимо за извършване на коригиращи действия или времето, необходимо за повторно изпитване на продукта.

4.2. Решението за сертификация се взема от Комисия по решенията ("Правила на комисията по решения") на базата на събраната информация по време на процеса на оценяване на продукта, спазване изискванията на настоящата процедура, както и на базата на всяка друга информация, имаща връзка със случая.

4.3. В Комисията по решенията не участват лицата взели участие в оценяването.

5. Издаване на сертификат

5.1. При положително решение на Комисията по решенията се издава сертификат за продукт със срок на валидност до 3 (три) години от датата на издаване. Ръководителят на ОСП разпорежда публикуването на сертификата.

Притежателят на сертификата подлежи на надзор, съгласно /Тригодишната програма/ процедура "Надзор на притежателите на сертификати".

5.2 Сертификатът се получава от клиента или упълномощено от него лице след представяне на фактура за внесено окончателно плащане на сумата по договора.

5.3 Отговорникът за документацията води регистъра на издадените сертификати.

6. Отказване сертификация на продукт

6.1 При отказ за издаване на сертификат клиентът се уведомява в срок до 14(четирнадесет) дни след вземане на решението.

6.2 Клиентът има право да направи писмено мотивирано възражение до Комисията по възраженията в срок от 14 (четирнадесет) дни след уведомяване за отказа.

6.3 Решението може да бъде предадено лично на клиента или по кореспондентски път, като за целта то се изпраща с обратна разписка. Тя се прилага към досието и с това процедурата се приключва.

II. ПОДДЪРЖАНЕ НА СЕРТИФИКАТА

1. Надзор на притежателите на сертификати

1.1 Планиран надзор по Процедура “Надзор на притежателите на сертификати “

1.1.1 Притежателят на сертификата подлежи на периодичен надзор (най- малко един път в годината) с цел проверка дали се спазват условията, при които е издаден сертификата и дали той се използва по предназначение.

1.1.2 Надзорът за спазване на условията на сертификация се извършва, съгласно утвърден годишен План- график и включва следните дейности:

- извършване на оценка на условията на производство ;
- извършване на нови изпитвания /когато обхвата изисква това или по време на оценката се установи, че трябва да бъдат направени/ .
- комбинация от посочените по-горе действия.

1.2 **Извън планов надзор** по Процедура “Надзор на притежателите на сертификати “ се извършва:

1.2.1 При информация от притежателя на сертификата за настъпили промени или за несъответствие на продукта с изискванията на сертификационната схема, Ръководителят на ОСП преценява дали е необходимо допълнително проучване и уведомява производителя за възможността за реализация на сертифицирания продукт и за необходимостта от извършване на надзор.

1.2.2 При основателни сигнали от потребители, органи на Надзор на пазара и други организации за некоректно и подвеждащо използване на сертификата.

1.2.3 В случаи на промени, засягащи проекта/ конструкцията на продукта, изменение на стандарта, според който е сертифициран продукта, промяна на собственика, промяна на структурата на управление или в случай на каквато и да е друга информация, посочваща, че продуктът не съответства на изискванията на сертификационната схема. Обхватът на оценката се определя в зависимост от настъпилите изменения от водещия оценител. Новият сертификат съдържа новия обхват на действие и заменя стария. При получаване на новия сертификат, клиента връща заменения.

1.3. Органът по сертификация информира притежателя на сертификата за резултатите от всеки направен надзор.

2. Разширяване или ограничаване обхвата на действие на предоставен сертификат за продукт. Преоценяване в случай на промени

2.1 Разширяване обхвата на действие на предоставен сертификат, след писмено заявено желание от притежателя на сертификата, се извършва съгласно изискванията на раздел I. от настоящата процедура в обхвата на заявеното разширение.

2.2 Намаляване на обхвата на сертификата се извършва:

- след писмено заявено желание от притежателя или в резултат на извършен надзор, съгласно процедура „Надзор над притежателите на сертификат”.
- в случай, че екипът от оценители констатира несъответствия, касаещи предоставения обхват на сертификация (процеси, площадки и др.), водещият оценител изготвя доклад с предложение за ограничаване (намаляване) на обхвата на сертификация, съобразявайки се с новите условия.

3. Продължаване на срока на валидност на издаден от "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД сертификат

3.1 За продължаване срока на валидност на издаден от "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД сертификат за продукт, клиентът подава Заявка един месец преди изтичане срока на валидност.

3.2 Процедира се съгласно раздел I от настоящия документ.

3.3 Сертификатът се подновява при отсъствие на промяна в условията, при които е издаден изтеклия сертификат за срок не по-голям от 3 години.

3.4 В случай, че са настъпили изменения на сертифицирания продукт или при производството му, не влияещи на качеството на продукта, "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД издава нов сертификат.

3.5 Срока на сертификата не се продължава при настъпила промяна в условията, при които е сертифициран продукта, влияещи на качеството на продукта.

III. ПРЕКРАТЯВАНЕ И ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

1. При провеждане на планиран надзор

1.1 Планираният надзор се провежда по реда, определен в раздел II от настоящия документ.

1.2 Прекратяване на сертификата

▪ В случай, че екипът от оценители констатира отклонение от условията, при които е издаден сертификата и предложените коригиращи действия изискват по-продължителен срок за изпълнение, водещият оценител изготвя доклад с предложение за прекратяване на сертификата за срока, необходим за тяхното изпълнение, но не повече от 6 месеца.

▪ В случай, че сертифицираният клиент не позволява извършването на надзорни одити според изискваната периодичност, водещият одитор изготвя доклад с предложение за прекратяване на сертификата за срока предложен от клиента за извършването им, но не повече от 6 месеца. Ако в този период клиента не изрази готовност за провеждане на одита се преминава към процедура за *отнемане* на сертификата.

▪ В случай, че клиента доброволно е пожелал временно прекратяване, водещият одитор изготвя доклад с предложение за прекратяване на сертификата за срока пожелан от клиента, но не повече от 6 месеца. Ако в този период клиента не изрази готовност за провеждане на одита се преминава към процедура за *отнемане* на сертификата.

1.3. Отнемане на сертификата.

- В случай, че допуснатите отклонения трайно нарушават условията, при които е издаден сертификата.
- В случай, че сертификата се използва некоректно и/или подвеждащо, водещият оценител изготвя доклад с предложение за отнемане на сертификата.
- Водещият оценител предава доклада с предложение за прекратяване или отнемане на сертификата и правото на ползване на логото на "СЕРТИФИКАЦИЯ".
- Водещият оценител уведомява Ръководителят на ОСП за необходимостта от свикване на Комисия по решенията.
- Притежателят на сертификата се уведомява писмено за взетото решение. В случай на отнемане на сертификата, същият може да обжалва решението съгласно процедура "Уреждане на спорове, оплаквания и възражения".
- Всички разходи, направени от органа по сертификация за временното прекратяване или връщане на сертификата, са за сметка на клиента.

Клиентът няма право да използва сертификата за продукта, ако той е прекратен или отнет.

"СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД съхранява списък на фирмите с отнети сертификати за продукти, данни за фирмите, включително техни адреси, номера и дата на отнемане.

IV. ОТГОВОРНОСТИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

1. Отговорности и задължения на клиента, притежател на Сертификата

1.1 "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД изисква от клиента, притежател на сертификата да:

- a) направи всичко необходимо за извършване на оценката, включително условията за преглед на документацията и достъп до всички места и записи. Да осигури необходимия персонал за провеждане на оценките (например: изпитване, контрол, оценяване, надзор и преоценки) и за вземане на решения относно рекламациите;
- b) съхранява записите от всички възражения, достигнали до него, свързани със съответствието на продукта със стандарта, и при поискване да ги предоставя на "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД;
- c) предприема съответните действия по отношение на тези възражения или при всяко открито несъответствие на продукта или услугата, които засягат съответствието с изискванията за сертификация;
- d) документира предприетите действия;
- e) информира при промяна на производствените площадки;

1.2. Клиентът, притежател на Сертификата, който ползва логото на дружеството трябва да спазва нейните правилата за употребата му.

1.3. Неправилното използване на логото от страна на притежателя на Сертификата се счита за голямо несъответствие и може да доведе до отнемане на сертификата.

1.4. Клиентът, притежател на Сертификата, е длъжен да уведомява писмено от органа по сертификация за промени, които влияят на съответствието на продукта със стандарта, като:

- a) всяко изменение на продукта;
- b) изменение на производствения процес;
- c) всяка предвидена и/или настъпила промяна в системата за управление, която може да се отрази на съответствието;
- d) промени в юридическия, търговски и организационния статут на сертифицираната организация;
- e) промени в областта на дейност или в икономическите дейности на сертифицираната организация, или промени в организациите, свързани с нея;

f) промени в работните процедури.

1.5 Клиентът няма право да използва логото на "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД при реализация на сертифициран продукт докато последната не го уведоми, дали обявените промени изискват допълнително проучване.

1.6 Клиентът няма право да преостъпва на друго лице сертификат издаден от "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД.

2. Отговорности и задължения на Органа по сертификация.

2.1 "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД е отговорна за:

- ✓ решенията свързани с предоставянето, поддържането, разширяването, ограничаването, прекратяването на действието и отнемане на сертификати;
- ✓ съответствието на критериите, по които се оценява продукта с тези в стандартите за системи по качество или други документи, отнасящи се до изпълняваната от него дейност;
- ✓ осигуряване дейността на свързаните с него органи да не нарушава опазването на професионалната тайна;
- ✓ дейността на своите подизпълнители;
- ✓ компетентността и квалификацията на персонала си;
- ✓ етично поведение – доверие, безпристрастност и дискретността на оценителите;
- ✓ информирането на клиента за всички специални изисквания в процеса на оценяване на съответствието, когато продукта попада в регулираната област.

2.2 "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД е длъжна да:

- a) осигурява всяко решение, отнасящо се до клиента да се взема от лице или лица различни от тези, които са извършили оценяването;
- b) предоставя на клиента всички процедури и правила, съдържащи информация за дейността по сертификация на продукти;
- c) разглежда всяка молба за промяна на обхвата на сертификация, която вече е била предоставена и взема решение дали и каква процедура е подходяща за оценяването;
- e) документира и актуализира списъка на клиенти със сертифицирани продукти;
- f) оповестява при поискване чрез контактна форма на уеб страницата на „СЕРТИФИКАЦИЯ” данни за организациите, обхватът на сертификация и номера на издадените сертификати;
- g) осигури всяко необходимо разяснение на клиента, когато желаният обхват на сертификация е свързан с някоя специфична система, разработвана от "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД.

"СЕРТИФИКАЦИЯ" поддържа конфиденциалност на всички свои организационни нива, по отношение на информацията, получена в хода на изпълнение на своята работа, освен в отговор на изпълнение на съдебно решение или по изискване на органа по акредитация след предоставяне на декларация за поверителност от негова страна.

2.3 "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД може да добавя, премахва или променя клаузи от тази процедура, като своевременно информира всички клиенти притежатели на сертифицирани продукти, за направените промени в нея писмено .

В случай, че клиент използва сертификационния знак/ лого на "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД за несертифициран продукт, Сертификационния орган ще предприеме незабавни законови действия по отношение на нарушителя.

V. СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. **Спорове**- наличие на различие в мненията на сертифицираната или в процес на сертифициране, организация и "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД по отношение на :

- работни процедури на "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД;
- интерпретиране на изискванията на даден стандарт.

1.1 При възникване на спорове, клиентът може да потърси съдействие от Ръководител отдел „Сертификация“.

1.2 Ръководител отдел „Сертификация“ провежда разговори с двете страни в спора, както и с експерти, имащи отношение към него.

1.3 Ръководител отдел „Сертификация“, писмено, уведомява заинтересованите страни за своето становище по отношение на крайното решение на спора.

2. **Жалби /Оплаквания/** - Ръководител отдел „Сертификация“ разглежда два вида оплаквания:

- оплаквания срещу "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД и нейни оценители.
- оплаквания на потребители от продукти, сертифицирани от "СЕРТИФИКАЦИЯ" при НИИС ЕООД.

2.1 Оплакванията, в зависимост от характера им, се разглеждат от Ръководител отдел „Сертификация“ .

2.2 Всяко оплакване трябва да бъде направено писмено и да бъде подкрепено със съответните факти и данни.

2.3 Ръководител отдел „Сертификация“ в срок от 10 работни дни, информира писмено, лицето подало оплакването, за отхвърляне на оплакването или за предприети действия, когато оплакването е основателно.

3. **Възражение**- писмено несъгласие с решенията на Комисията по решенията.

3.1 Възраженията се подават в деловодството на ”СЕРТИФИКАЦИЯ ” и се завеждат в регистър.

3.2 Ръководителят на органа разглежда постъпилото възражение и го предава на Комисията по възраженията.

3.3 Ако Комисията по възраженията прецени, че възражението е:

- Неоснователно: Отговорник документация на отдел уведомява заявителя, писмено;
- Основателно, тя излиза с конкретни решения, като информира клиента писмено в 14 дневен срок от датата на взимане на решението.

3.4 Решението на Комисията по възраженията е окончателно и обвързващо, както за клиента, така и за органа по сертификация.

3.5 В случай, че възражението бъде прието и сертификат бъде издаден или бъде върнат срещу органа по сертификация не могат да бъдат предявени финансови претенции за възстановяване на направени разходи или каквито и да е било други загуби, претърпени вследствие на уведомлението за отказ или отнемане на сертификат.

3.6 Всички документи по даденото възражение се оформят в папка, която се идентифицира със същият номер, под който е заведено възражението в Регистъра по възраженията и се съхранява най- малко три години, ако Законът за архивите не разпорежда друго.

КРАЙ
