|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Знак Системы Регистр ЦСМ |  Общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации машин» ООО «ЦСМ» |

 |
| **УТВЕРЖДАЮ:**Руководитель Органа по сертификации систем менеджмента ООО «ЦСМ» И.С. Бабушкин«24» июня 2024 г.**Система менеджмента****ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА****«Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком»****ОССМ.ДП.03.007**Редакция № 1 |

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

Настоящая документированная процедура и другие документы системы менеджмента органа по сертификации систем менеджмента являются собственностью Общества с ограниченной ответственностью «Центр сертификации машин» (далее – ООО «ЦСМ»), передача сторонним организациям и/или лицам осуществляется только с разрешения и по поручению генерального директора организации.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | 4 |
| 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ | 4 |
| 3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ | 5 |
| 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 6 |
| 5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ | 6 |
| 6 ДОВЕДЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ ДО ЗАЯВИТЕЛЯ/ЗАКАЗЧИКА | 7 |
| 7 ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРОВ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ, СОГЛАШЕНИЙ | 8 |
| 8 УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ, ЖАЛОБАМИ, АПЕЛЛЯЦИЯМИ | 11 |
| 9 ОЦЕНКА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ, СВЯЗАННЫМИ С ЗАЯВИТЕЛЕМ/ЗАКАЗЧИКОМ | 16 |
|  |  |
| Приложение 1 Формы договоров с заявителем/заказчиком |  |
| Приложение 2 Форма Соглашения с заявителем/заказчиком |  |
| Приложение 3 Форма для предъявления претензии, жалобы, апелляции |  |
| Приложение 4 Форма Журнал регистрации претензий, жалоб, апелляций |  |
| Лист ознакомления |  |

**1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящая документированная процедура в соответствии с требованиями ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 4.7, п. 5.1.2, п. 7.1.3, п. 8.1.2, п. 8.3, п. 8.5, п. 9.7, п. 9.8, п. 9.9.2) устанавливает порядок управления процессами, связанными с заявителем/заказчиком, в т.ч. заключение договоров и соглашений, управление претензиями, жалобами, апелляциями, в целях обеспечения деятельности органа по сертификации систем менеджмента ООО «ЦСМ» (далее - ОС).

Требования настоящей документированной процедуры не распространяются на персонал ООО «ЦСМ», не участвующий в непосредственном процессе сертификации системы менеджмента заявителя/заказчика.

**2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В настоящей документированной процедуре применены положения и использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;

- ГОСТ Р 59473-2021 «Свидетельская деятельность по аккредитации органов по сертификации систем менеджмента»;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;

- ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях»;

- ГОСТ Р ИСО 10003-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации»;

- ГОСТ Р ИСО 10004-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению»;

- ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС»;

- ОССМ.ДП.02.002 «Положение о Комиссии по апелляциям»;

- ОССМ.ДП.02.003 «Положение о Совете по обеспечении беспристрастности»;

- ОССМ.ДП.03.001 «Управление документацией и записями»

- ОССМ.ДП.03.002 «Управление беспристрастностью»;

- ОССМ.ДП.03.003 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента»;

- ОССМ.ДП.03.004 «Управление несоответствующей услугой»;

- ОССМ.ДП.03.005 «Корректирующие действия»;

- ОССМ.ДП.03.009 «Порядок сертификации системы менеджмента качества заявителя/заказчика»;

- Правил проведения работ по сертификации систем менеджмента в системе добровольной сертификации «РЕГИСТР ЦСМ» (рег. № РОСС RU.31809.04ЕГЦО в Едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации Росстандарта).

**3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ**

3.1 В настоящей документированной процедуре используются термины и определения, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 10002-2020, ГОСТ Р ИСО 10003-2020, ГОСТ Р ИСО 10004-2020, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, ГОСТ ISO/IEC 17000-2022 (с 01.01.2024), ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

Ключевыми терминами, определение которых необходимо для однозначного понимания положений и требований данной документированной процедуры, являются следующие:

**Апелляция** - запрос от лица или организации, предоставляющего(ей) или являющего(ей)ся объектом оценки соответствия, в адрес органа по оценке соответствия или органа по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

**Жалоба/претензия** - в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

**Претензия** - выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

**Обратная связь** - мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе обработки претензий.

**Удовлетворенность потребителя** - восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

Примечания:

1 Ожидания потребителя могут быть не известны организации или даже самому потребителю пока продукция или услуги не будут ему поставлены/оказаны. Для достижения высокой удовлетворенности потребителя необходимо выполнять ожидание потребителя, даже если оно не установлено или не является обычно предполагаемым или обязательным.

2 Претензии являются показателем низкой удовлетворенности потребителя, но их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителя.

3 Даже если требования потребителя были с ним согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителя.

**Обслуживание потребителя** - взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуги.

**Правила достижения удовлетворенности потребителя** - обещания, данные потребителю организацией относительно ее поведения, направленного на повышение удовлетворенности потребителя, и соответствующие меры их обеспечения.

Примечание - меры обеспечения могут включать в себя цели, условия, ограничения, контактную информацию и процедуры обращения с претензиями.

**Заинтересованная сторона**, **стейкхолдер** - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

3.2 Сокращения:

**ОС -** орган по сертификации систем менеджмента ООО «ЦСМ»,

**ДП** - документированная процедура.

**4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Целью настоящей ДП является организация процессов, связанными с заявителем/заказчиком и обеспечение информацией об удовлетворенности заявителя/заказчика.

Одним из основных направлений развития ОС, декларируемом в Политике в области качества ОС согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (приложение 2), является удовлетворенность заявителя/заказчика.

К процессам, связанным с заявителем/заказчиком относятся:

- определение и анализ требований к оказываемым услугам;

- доведение информации об оказываемых услугах до заявителя/заказчика;

- заключение договоров на оказание услуг (выполнении работ);

- обратная связь с заявителем/заказчиком;

- управление претензиями, жалобами, апелляциями.

Ответственность за управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком, несет руководитель ОС.

**5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ**

В ОС определены требования к оказываемым услугам по сертификации согласно:

- законодательных требований и требований нормативных документов, приведенными в разделе 2 ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС»;

- требований заявителей/заказчиков, предусмотренных в договорах на оказание услуг (выполнение работ), при обратной связи с заявителем/заказчиком, при оценке жалоб, претензий и апелляций;

- требований к оказанию услуг (выполнению работ), установленные внутри ООО «ЦСМ»: вежливость и тактичность в общении с представителями заявителя/заказчика в любой ситуации; минимизация времени ожидания заявителя/заказчика при оказании услуг (выполнении работ); предоставление заявителю/заказчику обоснования финансовых затрат на оказание услуг (выполнение работ).

Требования к оказываемым услугам (выполняемым работам) постоянно анализируются руководителем ОС, в том числе:

- при изменениях законодательства и нормативных документов на оказываемые услуги;

- при заключении договоров на услуги (работы);

- при изучении удовлетворенности заявителя/заказчика посредством обратной связи, анализа претензий, жалоб, апелляций.

По результатам проведенного анализа требований заявителей/заказчиков к оказываемым услугам актуализируются документы системы менеджмента ОС в соответствии с ОССМ.ДП.03.001 «Управление документацией и записями» (п. 5.7).

Ответственность за определение, актуализацию и доведение до исполнителей ОС законодательных требований и требований нормативных документов к оказываемым услугам, требований заявителя/заказчика при оказании услуг, в т.ч. сроков оказания услуг, проведения определенных этапов работ, согласованность требований заявителей/заказчиков с требованиями к услугам, определенными ОС, дополнительных требований к услугам, несет руководитель ОС.

Ответственность за выполнение установленных требований несут исполнители работ.

**6 ДОВЕДЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ ДО ЗАЯВИТЕЛЯ/ЗАКАЗЧИКА**

Доведение информации об оказываемых услугах до заявителя/заказчика осуществляется посредством:

- размещения информации на сайте ООО «ЦСМ»;

- размещения рекламы на соответствующих ресурсах и в средствах массовой информации;

- обратной связи с заявителем/заказчиком, в т.ч. информационных писем в адрес заявителей/заказчиков, личных встреч, телефонных переговоров.

Информация, предоставляемая заявителям/заказчикам, не должна вводить в заблуждение, исключать позиционирование ООО «ЦСМ», как консалтинговой организации, явные и/или скрытые заявления, что услуги, оказываемые ОС будут более простыми, легкими, быстрыми или менее дорогими при привлечении определенной консультирующей организации согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 5.2), ОССМ.ДП.03.002 «Управление беспристрастностью».

Порядок размещение и состав информации на сайте ООО «ЦСМ» определен в ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 8.1.1).

Информационные материалы об оказываемых услугах для размещения рекламы на соответствующих ресурсах и в средствах массовой информации формирует руководитель ОС, согласовывает их с генеральным директором ООО «ЦСМ», после чего они передаются в подразделение и работникам ООО «ЦСМ», специализирующиеся на взаимодействии с рекламными агентствами и организациями средств массовой информации, организуют размещение указанных материалов.

Ответственность за доведение информации об оказываемых услугах ОС до заявителя/заказчика путем обратной связи несет руководитель ОС и исполнители услуг в процессе оказание услуг согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 8.5).

Результаты обратной связи учитываются при установлении требований к оказываемым услугам.

**7 ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРОВ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ, СОГЛАШЕНИЙ**

7.1 Финансовая деятельность ОС осуществляется на основе договорных отношений ООО «ЦСМ» с заявителями/заказчиками на проведение работ по сертификации (сертификационный (первоначальный), надзорный (инспекционный контроль), ресертификационный, специальный (расширение области сертификации) аудиты).

ООО «ЦСМ» для проведения работ по сертификации заключает с заявителями/заказчиками договоры на оказание услуг (выполнение работ), и по завершении услуг (выполнении работ), в случае положительного решения о выдаче сертификата, оформляет и подписывает от лица ООО «ЦСМ» с заявителем/заказчиком юридически действительное Соглашение, которые имеют юридическую силу с момента подписания их обеими сторонами.

Договоры и Соглашения оформляются и управляются отделом финансово-хозяйственной деятельности (бухгалтерия) ООО «ЦСМ».

Руководитель ОС инициирует оформление и подписание Договоров на оказание услуг (проведение работ) по сертификации, прочих договоров и Соглашений, имеющих отношение к деятельности ОС, на основе сведений, полученных от эксперта ОС, уполномоченного распоряжением ОС для выполнения функции определения трудоемкости аудита и по результатам принятия решения о сертификации.

7.2 Трудоемкость аудита определяется ОС согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 9.1.4), ОССМ.ДП.03.008 «Порядок определения времени аудита систем менеджмента качества», Правил проведения работ по сертификации систем менеджмента в системе добровольной сертификации «РЕГИСТР ЦСМ».

Результаты определения трудоёмкости аудита учитываются при расчете стоимости работ согласно процедурам, тарифов и ставок ООО «ЦСМ».

7.3 Договоры с заявителями/заказчиками на оказание услуг (выполнение работ), Соглашения с заявителем/заказчиком разрабатываются, оформляются и регистрируются отделом финансово-хозяйственной деятельности (бухгалтерия) ООО «ЦСМ» согласно установленных в ООО «ЦСМ» процедур.

Подписывает договор и соглашение генеральный директор ООО «ЦСМ» или уполномоченное на право подписания договора и соглашений в установленном ООО «ЦСМ» порядке должностное лицо ООО «ЦСМ».

7.4 Содержание договоров с заявителем/заказчиком на оказание услуг (выполнение работ) и Соглашений с заявителем/заказчиком определяется отделом финансово-хозяйственной деятельности (бухгалтерия) ООО «ЦСМ».

Представленные в приложении 1 (Формы договоров с заявителем/заказчиком) и приложении 2 (Форма Соглашения с заявителем/заказчиком) настоящей ДП, договоры и соглашение являются рекомендованными и могут изменяться по обоснованным причинам, как по требованию заявителя/заказчика, так и по требованию ОС или отдела финансово-хозяйственной деятельности (бухгалтерия) ООО «ЦСМ».

7.5 В договорах с заявителем/заказчиком определены условия о стопроцентной предоплате за услуги по сертификации, что исключает зависимость результатов работ по сертификации от оплаты этих работ.

7.6 Заключаемые ООО «ЦСМ» договоры на оказание услуг (выполнение работ) распространяются на всю область сертификации заявителя/заказчика, в т.ч. на все производственные площадки заявителя/заказчика, подлежащие сертификации согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 9.1.5).

7.7 В случае, если заявителем/заказчиком вносятся дополнения или изменения к договорам, соглашению, они оформляются протоколом разногласий установленной отделом финансово-хозяйственной деятельности (бухгалтерия) ООО «ЦСМ» формы, который анализируются в части согласованности с обязательными требованиями, предъявляемыми к оказываемым услугам (выполняемым работам), и в части возможности организации выполнения данных требований.

Дополнения, изменения, поправки к договорам на оказание услуг (выполнение работ), к соглашению, оформляются в том же порядке, что и типового договора, соглашения. Согласование и подписание производят те же работники ООО «ЦСМ», которые участвовали в согласовании и подписании типового договора, соглашения.

7.8 Ответственность и обязательства сторон регламентируется условиями указанных договоров и обеспечиваются законодательством Российской Федерации.

7.9 Договоры на оказание услуг (выполнение работ) по сертификации, включая последующий надзорный аудит (инспекционный контроль) сертифицированной системы менеджмента и ресертификации, включает следующие условия, регламентированные ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС», требующие соблюдения заявителем/заказчиком:

- соответствие сертифицированной системы менеджмента установленным требованиям;

- постоянного выполнения сертификационных требований в отношении всей области сертификации;

- своевременное информирование ОС о внесении изменений, влияющие на выполнение указанных сертификационных требований: правовой, коммерческий, организационный статус или право собственности; организационная структура и руководство; модификации продукции или производственного процесса; адрес для связи и места проведения работ; основные изменения в системе менеджмента качества;

- принятия необходимых мер для подтверждения соответствия (оценивания) и инспекционного контроля (надзора), включая предоставление ОС возможности для изучения документации и записей, а также доступа к оборудованию, местам, зонам, персоналу и субподрядчикам, в случае включения их в область сертификации;

- участия наблюдателей, при необходимости, в т.ч. в соответствии с требованиями п. 4.2.2 ГОСТ Р 59473-2021 «Свидетельская деятельность по аккредитации органов по сертификации систем менеджмента» при проведении свидетельской оценки со стороны Национального органа по аккредитации. Необоснованный отказ заявителя/заказчика допуска к процессу аудита системы менеджмента наблюдателей со стороны Национального органа по аккредитации может привести к отмене аккредитованной сертификации, если причины отказа не одобрены и не приняты ОС и Национальным органом по аккредитации.

- выступления с заявлениями, касающимися сертификации, исключительно в рамках области сертификации;

- использования сертификации таким образом, чтобы не нанести ущерб репутации ОС, и отказа от каких-либо заявлений, касающихся сертификации, которые могут рассматриваться как недостоверные и вводящие в заблуждение;

- выполнения требований ОС или осуществления действий, предписанных системой сертификации (схемой сертификации) при ссылках на сертификацию системы менеджмента в средствах массовой информации, таких как документы, брошюры или материалы рекламного характера;

- выполнения любых требований, устанавливаемых системой сертификации (схемой сертификации, системой добровольной сертификации) в отношении использования знака соответствия или содержащихся в информации по продукции (услуге, процессу);

- при приостановке или отмене сертификации, прекращения использования всех средств рекламного характера, ссылающихся на сертификацию, и принятия мер согласно требованиям системы сертификации (схемы сертификации, системы добровольной сертификации), например, возвращения сертификационных документов, и любых других необходимых мер, регламентированных нормативными документами в области сертификации;

- предоставления по запросу другим заинтересованным организациям или лицам копий документов по сертификации, воспроизведенных во всей полноте или как это оговорено требованиями системы сертификации (схемы сертификации);

- рассмотрения жалоб, касающихся выполнения сертификационных требований, и предоставления их ОС по его запросу, принятие соответствующих мер в отношении таких жалоб и любых недостатков, обнаруженных в деятельности, которые влияют на соответствие сертификационным требованиям, ведение соответствующих записей по предпринятым действиям.

7.10 В договоре с заявителем/заказчиком указываются основные этапы и сроки проведения работ в отношении всего цикла сертификации в соответствии с Программой аудита, разработанной ОС согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 9.1.3), ОССМ.ДП.03.009 «Порядок сертификации системы менеджмента качества заявителя/заказчика».

7.11 Заявитель/заказчик при заключении договора информируется руководителем ОС о том, что результаты, полученные в ходе первого этапа аудита, могут привести к отсрочке или отмене проведения второго этапа аудита.

Также, заявитель/заказчик информируется о том, что ОС не гарантирует положительный результат сертификации и выдачу сертификата соответствия.

7.12 Условия договора на проведение работ по результатам аудита системы менеджмента требуют от заявителя/заказчика проведения анализа причин несоответствий, в случае выявления, и определения того, какие коррекции и корректирующие действия предприняты или планируются для устранения выявленных несоответствий в установленные сроки, своевременного направления соответствующих документов и сведений в ОС.

По результатам проведенного аудита, ОС может принять обоснованное решение о необходимости проведения дополнительный полного или частичного аудита на территории заявителя/заказчика для проверки результативности коррекций и корректирующих действий.

Данное решение требует внесения дополнений в заключенный договор с заявителем/заказчиком, о чем информируется заявитель/заказчик.

7.13 Соглашение с заявителем/заказчиком заключается по результатам принятия решения ОС о сертификации, в случае положительного решения ОС, при выдаче сертифицированному заявителю/заказчику сертификата соответствия и Разрешения на применение знака соответствия системы.

В Соглашении указывается, что сертифицированный заявитель/заказчик не обладает правом владения сертификатом соответствия и знаком соответствия, что обладает временным правом использования сертификата соответствия и знака соответствия при соблюдении определенных Соглашением ограничений и требований, таких как:

- выполнял требования ОС при ссылках на свой статус сертификации в средствах массовой информации, таких как Интернет, брошюры, реклама или другие материалы;

- не делал или не допускал никаких вводящих в заблуждение заявлений относительно своей сертификации;

- не использовал или не разрешал использовать сертификат соответствия и/или знак соответствия или какую-либо его часть вводящим в заблуждение образом;

- при приостановлении или отмене действия сертификата соответствия прекращал ссылаться на него в рекламных целях, как предписано ОС, согласно Политики по приостановлению, отмене действия сертификата или сужению области сертификации (приложение 4 ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС»);

- вносил коррективы во все рекламные материалы при сужении области сертификации;

- не допускал использования ссылок на сертификацию своей системы менеджмента каким-либо образом, позволяющим предположить, что ОС сертифицировал продукцию (включая услугу) или процесс;

- не давал понять, что действие сертификата соответствия распространяется и на деятельность, не охваченную областью сертификации;

- не использовал свой сертификат соответствия таким образом, что это может негативно сказаться на репутации ОС и/или системы добровольной сертификации «РЕГИСТР ЦСМ» и привести к потере доверия общественности.

Соглашение включает юридически обоснованные меры для обеспечения того, чтобы сертифицированный заявитель/заказчик незамедлительно информировал ОС обо всех изменениях, которые могут повлиять на способность сертифицированной системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям нормативного документа в области стандартизации, на соответствие которому ОС проводилась сертификация.

Данное требование относится к изменениям, касающимся:

- юридического, коммерческого, организационного статуса или прав собственности сертифицированного заявителя/заказчика;

- организации и руководства (например, основного управленческого персонала, лиц, принимающих решения, или технических специалистов);

- контактного адреса и местоположения производственных площадок;

- области деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;

- важных изменений в системе менеджмента и процессах.

7.14 Договор на проведение инспекционного контроля сертифицированной системы менеджмента заявителя/заказчика должен включать условия оценки соблюдения Соглашения, содержащего право ООО «ЦСМ» осуществлять контроль права владения сертификатом соответствия и знаком соответствия и меры, принимаемые ОС по результатам его несоблюдения.

При выявлении случаев недопустимого использования сертификата соответствия и/или знака соответствия, некорректных или вводящих в заблуждение ссылок в размещенных заявителем/заказчиком информационных материалах, ОС применяет действия по отношению к сертифицированному заявителю/заказчику, включающие требование к внесению исправлений и проведению корректирующих действий, приостановить, отменить действие сертификата соответствия, информировать о нарушении заинтересованные стороны, и, при необходимости, предъявить судебный иск о неисполнении условий Соглашения с ООО «ЦСМ».

**8 УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ, ЖАЛОБАМИ, АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

8.1 Информация о возможности заявителя/заказчика предъявить претензию, подать жалобу, апелляцию доводится до заинтересованных сторон посредством размещения правил рассмотрения претензий, жалоб, апелляций на сайте ОС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также путем информирования заявителя/заказчика о такой возможности исполнителем работ по сертификации.

8.2 К основным этапам процесса управления претензиями, жалобами, апелляциями относятся:

- обратная связь;

- получение и идентификация претензии, жалобы, апелляции;

- прослеживаемость претензии, жалобы, апелляции;

- подтверждение претензии, жалобы, апелляции;

- первоначальная оценка претензии, жалобы, апелляции;

- расследование претензии, жалобы, апелляции;

- ответ на претензию, жалобу, апелляцию;

- обратная связь по принятому решению;

- завершение действий по управлению претензией, жалобой, апелляцией.

8.3 Настоящая ДП регламентирует рассмотрение претензий, жалоб, апелляций в адрес и относительно деятельности ОС и его работников, и рассмотрение жалоб относительно деятельности заявителей/заказчиков ОС от заинтересованных сторон.

Порядок рассмотрения апелляций в адрес ОС регламентируется настоящей ДП, ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 4.7, п. 9.8), ОССМ.ДП.02.002 «Положение о Комиссии по апелляциям».

8.4 Обратная связь.

Информация о возможности заявителя/заказчика и прочих заинтересованных сторон предъявления претензии, подачи жалобы, апелляции доводится посредством ее размещения правил рассмотрения претензий, жалоб, апелляций на сайте ОС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», соответствующих положений договора на проведение работ с заявителем/заказчиком согласно раздела 7 настоящей ДП, сообщения данной информации заявителю/заказчику в ходе проведения работ исполнителем услуг по сертификации.

Информирование заявителя/заказчика, иного предъявителя жалобы, о процессе управления претензиями, жалобами, апелляциями содержит следующие сведения:

- место подачи претензии, жалобы, апелляции, которым является ОС, оказывающий услуги заявителю/заказчику, в лице руководителя ОС, или непосредственно заявитель/заказчик при направлении в ОС жалобы на его деятельность;

- возможность предоставления претензии, жалобы, апелляции в произвольной форме с указанием данных предъявителя, датой и подписью уполномоченного лица организации, предъявляющей претензию, жалобу, апелляцию, приложений в виде документов, раскрывающих суть проблемы или в рекомендуемой форме для предъявления претензии, жалобы, апелляции (приложение 3 настоящей ДП);

- сроки рассмотрения претензии, жалобы, апелляции;

- возможность предложений заявителя/заказчика в отношении претензии, апелляции или предъявителя жалобы по исправлению ситуации;

- получение информации о состоянии претензии, жалобы, апелляции на любом этапе управления посредством официальных запросов предъявителя претензии, жалобы, апелляции.

8.5 Получение и идентификация претензии, жалобы, апелляции.

Претензия, жалоба, апелляция может быть направлена в ООО «ЦСМ» любым из предлагаемых способов:

- в произвольной письменной форме;

- в рекомендуемой форме для предъявления претензии, жалобы, апелляции (приложение 3 настоящей ДП),

Претензия, жалоба, апелляция первично регистрируется в установленном порядке ООО «ЦСМ», передается по назначению в ОС, регистрируется работником ОС, ответственный за ведение делопроизводства ОС в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций (приложение 4 настоящей ДП) в течение одного дня с даты поступления документа в ОС.

Идентификация апелляции осуществляется по номеру регистрации в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций (приложение 4 настоящей ДП).

При регистрации претензии, жалобы, апелляции в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций (приложение 4 настоящей ДП) делаются соответствующие записи о средствах и методах решения проблемы, предлагаемых предъявителем претензии, жалобы, апелляции, или делаются ссылки на соответствующие документы, прикладываемые к претензии, жалобе, апелляции.

8.6 Прослеживаемость претензии, жалобы, апелляции.

Организация (физическое лицо), предъявитель претензии, жалобы, апелляции должна иметь доступ к информации о текущем состоянии ее рассмотрения на всех этапах ее управления. Данная информация предоставляется в виде ответов на официальные запросы или в виде исходящих писем через запланированные интервалы времени.

8.7 Подтверждение претензии, жалобы, апелляции.

При регистрации претензии, жалобы, апелляции ее предъявителю сообщается номер и дата ее регистрации посредством электронной почты, телефонного или личного общения.

8.8 Первоначальная оценка претензии, жалобы, апелляции

После регистрации, руководитель ОС проводит первоначальную оценку претензии, жалобы, апелляции с точки зрения ее адекватности, объективности и принадлежности к деятельности ОС или к деятельности заявителя/заказчика оказанных услуг, важности, сложности, возможных последствий, а также возможности и необходимости проведения немедленных действий с целью удовлетворения претензии, жалобы, апелляции.

Результаты первоначальной оценки претензии, жалобы, апелляции представляются на рабочем совещании генеральному директору ООО «ЦСМ», который определяет дальнейшие действия.

В случае, если претензия, жалоба, апелляция не имеет отношения к деятельности ОС и его работников, а также к деятельности заявителя/заказчика оказанных услуг, предъявитель претензии, жалобы, апелляции информируется о невозможности ее рассмотрения в связи с указанными обстоятельствами посредством электронной почты, телефонного или личного общения.

Такая претензия, жалоба, апелляция признается беспредметной и оставляется без ответа.

Претензия, жалоба, апелляция содержащая прямые или скрытые угрозы в адрес работников ОС и ОС в целом, заявителя/заказчика оказанных услуг и его сотрудников, заведомо лживую информацию, клевету, прямое или скрытое указание на ведение недобросовестной конкурентной борьбы, которые могут быть классифицированы, как отношения хозяйствующих субъектов, регулируемые статьей 14 Федерального закона РФ от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», а также анонимные, остаются без движения, регистрируются в установленном порядке с соответствующей отметкой, и в случае необходимости в соответствии с решением генерального директора ООО «ЦСМ» могут быт направлены в соответствующие федеральные органы исполнительной власти для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.

В случае переквалификации претензии заявителя/заказчика оказанных услуг в статус апелляции, результаты первоначальной оценки предоставляются на заседание Комиссии по апелляциям. Управление апелляцией осуществляется в соответствии с ОССМ.ДП.02.002 «Положение о Комиссии по апелляциям».

В случае, если претензия, жалоба, апелляция касается беспристрастности ОС или его работников, результаты первоначальной оценки предоставляются на заседание Совета по обеспечению беспристрастности. Дальнейшие действия по управлению претензией, жалобой, апелляцией определяются указанным в установленном ОССМ.ДП.02.003 «Положение о Совете по обеспечении беспристрастности» порядке. Контроль расследования и доведение результатов рассмотрения претензии, жалобы, апелляции до предъявителя в этом случае осуществляется Советом по обеспечению беспристрастности.

8.9 Расследование претензий, жалобы, апелляции.

Расследование претензии, жалобы, апелляции осуществляется в соответствии с:

- распоряжением генерального директора ООО «ЦСМ» непосредственно на полученном и зарегистрированном в установленном порядке обращении предъявителя претензии, жалобы, апелляции, в виде резолюции, определяющей исполнителя (исполнителей), сроки рассмотрения, средства и методы всесторонней оценки претензии, жалобы;

- приказом ООО «ЦСМ» об утверждении состава Комиссии по апелляциям при поступлении апелляции в ООО «ЦСМ».

В целях недопущения конфликта интересов, исследование претензии, жалобы, апелляции поручается компетентным в предмете претензии, жалобы, апелляции, штатным работникам организации или привлекаемым компетентным специалистам сторонних организаций, не имевшим отношения к предмету претензии, жалобы, апелляции.

Уполномоченные специалисты проводят расследование претензии, жалобы, апелляции посредством:

- анализа документов, прилагаемых к претензии, жалобе, апелляции;

- анализа документов-записей дела по проведенным работам, предоставленных ОС;

- запроса у заявителя/заказчика дополнительных сведений и материалов по рассматриваемому вопросу;

- опроса представителей предъявителя претензии, жалобы, апелляции и исполнителей работ, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу.

Если поступившая жалоба имеет отношение к сертифицированному заявителю/заказчику оказанных услуг, руководитель ОС в течение 2 рабочих дней со дня регистрации жалобы анализирует предмет жалобы, имеющиеся в распоряжении ОС документы заявителя/заказчика, планирует мероприятия и сроки расследования жалобы.

В целях обеспечения требования конфиденциальности в соответствии с ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 4.6, п. 8.4) в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету, руководитель ОС в течение 2 рабочих дней со дня регистрации жалобы распоряжается об отправке заявителю/заказчику основное содержание предмета жалобы без сведений, которые могли бы указать на предъявителя жалобы.

В случае необходимости, для целей расследования жалобы на сертифицированного заявителя/заказчика, может быть организован и проведен внеплановый аудит согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 9.6.4.2), ОССМ.ДП.03.009 «Порядок сертификации системы менеджмента качества заявителя/заказчика».

При необходимости, исполнитель расследования составляет план мероприятий по расследованию претензии, жалобы, апелляции.

Ход расследования претензии, жалобы, апелляции документируется и докладывается исполнителем руководителю ОС по каждому этапу расследования.

Предъявитель претензии, жалобы, апелляции по возможности информируется исполнителем расследования в любой удобной форме (письменно по почте, по электронной почте, устно по телефону) о ходе расследования.

Результаты расследования докладываются устно в форме докладе или представляются в письменной форме для принятия решения руководителю ОС в отношении претензии, жалобы, и Комиссии по апелляциям в отношении апелляции.

ООО «ЦСМ», в лице генерального директора, руководителя ОС, исполнителей расследования претензии, жалобы, апелляции, несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности претензии, жалобы, апелляции.

8.10 Ответ на претензию, жалобу, апелляцию.

При принятии решения по претензии, жалобе, апелляции учитываются предложения предъявителя претензии, жалобы, апелляции и материалы расследования.

Ответ на претензию, жалобу, апелляцию может содержать необходимые мероприятия по устранению причин претензии, жалобы, апелляции или предложения поиска компромисса.

ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к деятельности ОС (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и дает ответы на них в течение 10 рабочих дней со дня их поступления, согласно требованиям пункта 1.1) части 1 статьи 13 Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

Жалобы и обращения, не относящиеся к деятельности ОС, а также имеющие отношение к деятельности сертифицированного ОС заявителя/заказчика, апелляции заявителя/заказчика на решения ОС, в обоснованных случаях, в т.ч. обусловленные необходимостью проведения внепланового инспекционного контроля сертифицированного ОС заявителя/заказчика согласно ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 9.6.4.2), ОССМ.ДП.03.009 «Порядок сертификации системы менеджмента качества заявителя/заказчика», для целей расследования жалобы, могут рассматриваться ОС в сроки, превышающие 10 рабочих дней, но не более 30 календарных дней со дня их регистрации, согласно принятым в организации общим правилам рассмотрения жалоб и обращений.

Результаты рассмотрения претензии, жалобы, апелляции оформляются в виде:

- протокола заседания Комиссии по апелляциям по результатам рассмотрения апелляции в соответствии с ОССМ.ДП.02.002 «Положение о Комиссии по апелляциям»;

- протокола заседания Совета по обеспечению беспристрастности по результатам рассмотрения обращений о нарушении принципов беспристрастности в соответствии с ОССМ.ДП.02.003 «Положение о Совете по обеспечении беспристрастности»;

- письменного ответа на претензию, жалобу в произвольной форме.

Руководитель ОС по результатам рассмотрения претензии, жалобы, апелляции и принятому решению, совместно с заявителем/заказчиком оказанных услуг (в случае жалобы, имеющей к нему отношение) и, по возможности, с предъявителем претензии, жалобы, апелляции, определяют необходимость и степень разглашения предмета претензии, жалобы, апелляции и принятому решению.

Исполнитель по претензии, жалобе, апелляции готовит официальный ответ предъявителю о результатах расследования и принятом решении о признании ее обоснованной/не обоснованной, при необходимости информирует о предполагаемых ОС и заявителем/заказчиком оказанных услуг (в случае жалобы, имеющей к нему отношение) действиях, согласовывает ответ с руководителем ОС и передает на подписание генеральному директору ООО «ЦСМ».

8.11 Обратная связь по принятому решению.

Подписанный ответ о результатах расследования претензии, жалобы, апелляции и принятом решении регистрируется в установленном порядке ООО «ЦСМ».

Один экземпляр ответа направляется предъявителю претензии, жалобы, апелляции, обозначенным при подаче претензии, жалобы, апелляции способом, второй хранится в установленном порядке в ООО «ЦСМ», копия ответа передается менеджеру по качеству ОС для хранения в тематической папке по претензиям, жалобам, апелляциям.

Сведения об ответе регистрируется работником ОС, ответственный за ведение делопроизводства ОС в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций (приложение 4 настоящей ДП).

8.12 Завершение действий по управлению претензией, жалобой, апелляцией.

После получения уведомления от предъявителя претензии, жалобы, апелляции о согласии/несогласии с вариантом решения или ответом на обращение:

- в случае согласия, руководителем ОС определяются ответственные лица для организации и проведения мероприятий, регламентированных ответом на претензию, жалобу, апелляцию, устанавливаются сроки проведение этих мероприятий. По завершении мероприятий, предъявитель претензии, жалобы, апелляции информируется в письменном виде о содержании предпринятых действий, их результатах и сроках выполнения;

- в случае несогласия, претензия, жалоба, апелляция остается не удовлетворенной. Такая претензия, жалоба, апелляция идентифицируется в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций (приложение 4 настоящей ДП) с отметкой, означающей «повторное рассмотрение», и проходит повторно полный цикл расследования, согласно настоящей ДП. Рассматриваются альтернативные формы и варианты решения разногласия, в т.ч. передача рассмотрения претензии, жалобы, апелляции другим исполнителям, новому составу Комиссии по апелляциям;

- в случае повторного несогласия предъявителя претензии, жалобы, апелляции с решением, он информируется о праве удовлетворения претензии, жалобы, апелляции в установленном законодательством Российской Федерации судебном порядке. Последующие обращения предъявителя претензии, жалобы, апелляции (того же или другого) по тому же предмету претензии, жалобы, апелляции, в отношении того же заявителя/заказчика оказанных услуг (в случае жалобы, имеющей к нему отношение), при принятии решения о признании претензии, жалобы, апелляции не обоснованной, оставляются в ОС без движения, регистрируются в установленном порядке с соответствующей отметкой, означающей «оставить без рассмотрения».

Мероприятия по устранению причин претензии, жалобы, апелляции планируются и проводятся в соответствии с ОССМ.ДП.03.004 «Управление несоответствующей услугой», ОССМ.ДП.03.005 «Корректирующие действия».

**9 ОЦЕНКА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ, СВЯЗАННЫМИ С ЗАЯВИТЕЛЕМ/ЗАКАЗЧИКОМ**

Оценка результативности управления процессами, связанными с заявителем/заказчиком, осуществляется при проведении внутренних аудитов системы менеджмента ОС в соответствии с требованиями ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 10.2.6), ОССМ.ДП.03.003 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента».

Результаты реализации управления процессами, связанными с заявителем/заказчиком, в т.ч. информация об учтенных дополнениях, изменениях, поправках к договорам с заявителями/заказчиками, информация о претензиях, жалобах, апелляциях и результатах их расследования, удовлетворенность заявителя/заказчика и заинтересованных сторон, в соответствии с настоящей ДП, являются предметом анализа системы менеджмента ОС со стороны руководства в соответствии с ОССМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 10.2.5), по результатам которого руководством ОС могут быть приняты решения и действия в отношении повышения результативности данного процесса системы менеджмента ОС, необходимости внесения изменений в применяемые ОС типовые формы документов-записей, потребности в человеческих ресурсах для осуществления деятельности ОС по сертификации.

**Разработчик:**

Менеджер по качеству

органа по сертификации систем менеджмента

ООО «ЦСМ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.С. Бабушкин

24.06.2024 г.

**Приложение 1**

**Формы Договоров с заявителем/заказчиком**

**Д О Г О В О Р № \_\_\_/СК-202\_**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации машин» (ООО «ЦСМ»),** именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице **Генерального** д**иректора** **С.Е. Солодникова**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и **Акционерное общество «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (АО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»),** именуемое в дальнейшем **Заказчик**,в лице **Генерального** д**иректора** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые **Стороны**, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Исполнитель обязуется выполнить по заданию Заказчика работы, указанные в п. 1.2 Договора, а Заказчик обязуется принять и оплатить эти работы.

1.2. Исполнитель принимает на себя проведение комплекса работ по сертификации системы менеджмента качества (СМК) АО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» в следующем составе:

 - анализ представленной документированной информации СМК Заказчика – (I этап аудита);

 - проведение аудита СМК Заказчика в целях подтверждения соответствия СМК требованиям, установленным ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) - ( II этап аудита).

- подготовка комплекта документов по проведению работ по сертификации СМК;

- принятие решения о выдаче или отказе в выдаче «Сертификата соответствия СМК»;

- оформление «Сертификата соответствия СМК» при положительном решении о выдаче сертификата.

 1.3. Работы, указанные в п. 1.2 Договора, выполняет Орган по сертификации СМК ООО «ЦСМ», аттестат аккредитации **№ POCC RU.0001.13АС09** от 18.05.2018 г.

1.4. «Сертификат соответствия СМК» выдается на срок 3 года. В течение срока действия сертификата проводят два плановых инспекционных контроля (ИК) не реже одного раза в год для подтверждения действия сертификата. Проведение первого инспекционного контроль (ИК1) должно быть не позднее, чем через 12 месяцев после сертификационного аудита, проведение второго инспекционного аудита (ИК2) не позднее, чем через 24 месяца после сертификационного аудита.

1.5. По окончании действия сертификата проводится ресертификация СМК. Инспекционные контроли и ресертификация СМК оформляются отдельными договорами.

 1.6. Место проведения аудита по настоящему Договору: АО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», 303852, Орловская обл., г. Ливны, ул. Индустриальная, д.\_\_\_\_\_ (аудит может быть проведен удаленным методом на расстоянии с использованием информационно-коммуникационных технологий согласно ГОСТ Р ИСО 19011-2021 (Приложение А, таблица А.1) и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 (п. 9.4.1)).

**2. СТОИМОСТЬ РАБОТ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

2.1. За работы по сертификации системы менеджмента качества согласно Договору Заказчик перечисляет Исполнителю**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тысяч) рублей 00 копеек.**

2.2. Цена работ (услуг) **НДС не облагается** в соответствии с положениями статей 346.12 и 346.13 главы 26.2 Налогового кодекса Российской Федерации.

2.3. Договорная цена не подлежит изменению при предварительной оплате Заказчиком объема работ, предусмотренных Договором, кроме случаев заключения дополнительных соглашений, изменяющих состав выполняемых работ.

2.4. Условия оплаты: 100 %-я предоплата в течение 10 дней со дня выставления счета Исполнителем. **Оплата производится с банковских счетов предприятия-Заказчика, указанных в договоре.**

**3. ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РАБОТ**

 3.1. Документом, подтверждающим выполнение работ, является Акт сдачи-приемки работ, оформленный в установленном порядке в двух экземплярах. Работы считаются принятыми Заказчиком, если в течение 15-ти рабочих дней с момента получения подписанного Исполнителем Акта сдачи-приемки работ и отчетных документов о проведении сертификации СМК Заказчик не возвратит Исполнителю подписанный и скрепленный печатью 1 (один) экземпляр Акта сдачи приемки работ или не направит мотивированный отказ от приемки работ.

3.2. Условием оформления «Сертификата соответствия СМК» является перечисление Заказчиком на расчетный счет Исполнителя денежных средств в сумме согласно п.2.1 Договора и выполнение условий п. 1.2 Договора (при положительном решении).

3.3.Срок выполнения работ соответствует сроку действия договора. **Допускается досрочное выполнение работ.**

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

 4.1. Стороны обязуются выполнять в полном объеме все права, обязанности и порядок сертификации, установленные ГОСТ Р 55568-2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента» и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента».

 4.2. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации, относящейся к предмету Договора, ходу его исполнения и полученным результатам (за исключением вопросов, касающихся требований безопасности использования продукции, применительно к которой сертифицирована система менеджмента качества), в соответствии с положениями стандартов, указанных в п. 4.1 настоящего договора.

 4.3. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

 4.4. Право на получение процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами, предусмотренное статьей 317.1. Гражданского кодекса РФ, в отношениях сторон по настоящему договору не применяется.

**5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

5.1. Заказчик представляет Исполнителю по его запросу документированную информацию (исходные данные), необходимые для первичной оценки и анализа состояния СМК Заказчика в соответствии с заявленной областью сертификации и требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Информация может быть представлена на бумажном носителе или в электронном виде.

5.2. Заказчик обеспечивает необходимые условия для проведения аудита, в том числе беспрепятственный доступ проверяющих лиц к объектам проверки согласно плану аудита.

 5.3. Заказчик и Исполнитель обязуются согласовывать расходы, связанные с командированием специалиста (ов) Исполнителя на предприятие Заказчика, в том числе на оказание услуг конференц-связи, а также на курьерскую доставку сертификата Заказчику.

5.4. Исполнитель заявляет о том, что, понимая важность беспристрастности при проведении работ в соответствии с предметом Договора, он гарантирует объективность оценки соответствия СМК Заказчика требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

5.5. Исполнитель оценивает риски, связанные со своей деятельностью по сертификации (ресертификации), (выборочный контроль при аудите, прекращение работ при отрицательных результатах или отказе Заказчика от продолжения работ и др.) и гарантирует надлежащие условия (наличие резерва) для покрытия задолженностей, возникающих в ходе работ по сертификации.

 5.6 В соответствии с порядком сертификации систем менеджмента качества сертифицированный Заказчик (держатель сертификата) берет на себя обязательства:

 - поддерживать постоянство соответствия сертифицированной СМК требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в рамках области сертификации и демонстрировать выполнение требований при проведении планового инспекционного контроля (ИК) СМК не реже одного раза в год в течение срока действия сертификата;

- в установленные сроки оплачивать работы, связанные с инспекционным контролем;

- информировать в 10 - дневный срок Исполнителя о существенных изменениях, касающихся области деятельности, системы менеджмента, юридического или организационного статуса, местонахождения, реквизитов, в том числе банковских, Заказчика.

5.7. Держатель сертификата имеет право на использование сертификата, которое действует с момента выдачи сертификата до тех пор, пока Орган по сертификации подтверждает соответствие СМК держателя сертификата требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

5.8. Орган по сертификации вправе приостановить на срок 3 (три) месяца, отменить действие сертификата или сузить область сертификации в случаях, если: сертифицированная СМК Заказчика по результатам плановых аудитов не может, постоянно или в значительной мере, выполнять сертификационные требования, включая требования к результативности СМК; держатель

сертификата не позволяет проводить инспекционные контроли или ресертификационные аудиты с требуемой периодичностью.

5.9. В случаях приостановления или отмены действия сертификата, он становится недействительным, и держатель сертификата лишается права использовать любые ссылки на свой сертифицированный статус.

5.10. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Соответствующие дополнительные соглашения Сторон являются неотъемлемой частью Договора.

5.11. Договор может быть, досрочно расторгнут по соглашению Сторон либо по требованию одной из Сторон, в порядке и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

 5.12. Все споры и разногласия по Договору разрешаются путем переговоров между Сторонами, в досудебном претензионном порядке урегулирования споров. В случае, если Стороны не придут к соглашению, споры подлежат рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения истца.

5.13. При проведении работ по сертификации/инспекционному контролю в состав аудиторской группы могут быть включены наблюдатели.

5.14. При проведении работ по сертификации орган по сертификации может проводить свидетельскую оценку заказчика, при необоснованном отказе орган по сертификации вправе приостановить/отказать в выдаче сертификата соответствия.

**6. ФОРС-МАЖОР**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием непреодолимой силы, а именно: пожара, наводнения, землетрясения и др., и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на выполнение Договора.

6.2. При этом сроки выполнения обязательств по Договору увеличиваются соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

**7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Срок действия договора:

Начало: «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

Окончание: «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

7.2. Условия автоматического продления срока действия Договора без оформления дополнительного соглашения: при проведении оплаты позже срока, установленного в п. 2.4 Договора или по окончании срока действия Договора (при выполнения условий п. 5.1 Договора), срок действия Договора переносится на время задержки оплаты, при наличии гарантийных обязательств Заказчика.

**8. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |
| --- |
| 8.1.  Исполнитель:**ООО «ЦСМ»**Генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Е. Солодников М.П. |

8.2. Заказчик:

**АО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 М.П.

**Приложение 2**

**Форма Соглашения с заявителем/заказчиком**

С О Г Л А Ш Е Н И Е

**о применении и использовании сертификата соответствия и знака соответствия**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

ООО «ЦСМ», именуемое в дальнейшем «Орган по сертификации систем менеджмента», в лице Генерального директора Солодникова Станислава Евгеньевича, действующей на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»), именуемое в дальнейшем «Держатель сертификата», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1.Орган по сертификации систем менеджмента делегирует, а Держатель сертификата принимает право и условия применения сертификата соответствия и знака соответствия системы менеджмента качества (далее СМК) требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 на период действия сертификата соответствия СМК, выданного в рамках договора № \_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г, на сертификацию СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

2. Держатель сертификата имеет право использовать сведения о наличии сертификата СМК на сайте, в рекламных буклетах, маркетинговых и рекламно-информационных материалах, проспектах, брошюрах, заявках на участие в конкурсах запроса предложений или иных тендерных заявках, плакатах, бланках организационно-распорядительной документации, фирменных бланках и сопроводительной технической документации.

1. Держатель сертификата не имеет права наносить информацию о сертификате соответствия и знаке соответствия на продукцию, ее упаковку или каким-либо иным образом, который может быть интерпретирован как обозначение соответствия продукции, а также не должен допускать случаев, в которых область СМК будет охватывать деятельность, на которую сертифицированная система менеджмента качества не распространяется.
2. Орган по сертификации систем менеджмента осуществляет инспекционный контроль выполнения Держателем сертификата обязательств в отношении сертифицированной системы менеджмента качества и за правильностью применения сертификата соответствия и знака соответствия.
3. На основе результатов инспекционного контроля СМК и проверки правильности применения сертификата соответствия и знака соответствия Орган по сертификации систем менеджмента может принять следующие решения относительно действия сертификата соответствия: подтвердить, приостановить, возобновить или аннулировать.
4. Подтверждение действия сертификата соответствия СМК осуществляется периодически в течение всего срока, указанного на сертификате, после плановых инспекционных контролей системы менеджмента качества.

Условиями для принятия решения о подтверждении действия сертификата соответствия СМК являются:

- отсутствие несоответствий, выполнение корректирующих действий по выявленным несоответствиям системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015;

- отсутствие нарушений условий применения сертификата соответствия и знака соответствия системы;

1. Уведомление об изменениях со стороны Держателя сертификата соответствия происходит в соответствии с договором на проведение инспекционного контроля системы менеджмента качества Держателя сертификата.

Приостановление действия сертификата может быть произведено в любой момент в течение срока его действия, после плановой или внеплановой инспекционной проверки СМК, а также в случаях:

- сертифицированная система менеджмента Держателя постоянно или в значительной мере не может выполнить требования, включая требования к результативности СМК;

- Держатель сертификата соответствия не позволяет проводить инспекционные аудиты СМК или ресертификационные аудиты СМК с требуемой периодичностью;

- Держатель добровольно сделал запрос о приостановлении действия сертификата соответствия;

- неоплаты в срок работ по инспекционному контролю;

- обнаружения невыполнения запланированных корректирующих действий по устранению несоответствий и уведомлений, зарегистрированных при сертификации или предыдущем инспекционном контроле;

- наличия нарушений правил использования сертификата соответствия и знака соответствия;

- неинформирования Органа по сертификации систем менеджмента о вопросах, которые могут оказывать влияние на способность СМК соответствовать требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015;

- неинформирования Органа по сертификации систем менеджмента о существенных изменениях, связанных с ведением основных видов деятельности или формой собственности; структурой организации и менеджментом; численности персонала; контактным адресом, и производственными площадками; областью сертификации; уточнениями в СМК и ее процессах Держателя сертификата.

В период после приостановления действия сертификата соответствия Держатель сертификата не имеет права использовать сертификат соответствия и знак соответствия (в том числе при осуществлении рекламных действий, ссылающихся на наличие сертификата).

1. Возобновление действия сертификата может быть произведено в течение срока, указанного на сертификате, после плановой или внеплановой инспекционной проверки системы менеджмента качества.

Условием для принятия решения о возобновлении действия сертификата соответствия является устранение в установленный срок причин, из-за которых действие сертификата соответствия было приостановлено.

1. Аннулирование действия сертификата соответствия может быть произведено в любой момент в течение срока, указанного на сертификате.

Условиями для принятия решения об аннулировании действия сертификата соответствия являются:

- неустранение в установленный срок причин, из-за которых было приостановлено действие сертификата соответствия;

- истечение срока действия или изменение стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, на соответствие которому проводилась сертификация СМК;

- заявление Держателя сертификата соответствия об отказе от него.

В случае аннулирования сертификата соответствия, заказчик в течение трех дней после получения Решения об аннулировании сертификата соответствия должен направить в адрес Органа по сертификации оригинал сертификата соответствия.

После аннулирования сертификата соответствия Держатель сертификата не имеет права использовать в рекламных целях ссылку на свой сертифицированный статус на сайте, в рекламных буклетах, маркетинговых и рекламно-информационных материалах, проспектах, брошюрах, заявках на участие в конкурсах запроса предложений или иных тендерных заявках, плакатах, бланках организационно-распорядительной документации, фирменных бланках и сопроводительной технической документации.

1. Решение Органа по сертификации систем менеджмента о приостановлении, возобновлении или аннулировании действия сертификата соответствия направляется Держателю сертификата и в Центральный орган системы добровольной сертификации. Орган по сертификации систем менеджмента размещает на своем сайте информацию о статусе приостановленного или аннулированного сертификата.
2. После аннулирования действия сертификата предприятие может вновь подать заявку на сертификацию на общих основаниях.
3. При несогласии с приостановлением или аннулированием действия сертификата соответствия Держатель сертификата имеет право обратится с жалобой в Орган по сертификации систем менеджмента.
4. Все разногласия, возникающие в связи с выполнением настоящего соглашения, решаются в соответствии с процедурами рассмотрения жалоб, установленными в Органе по сертификации систем менеджмента.
5. Настоящее соглашение действует с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. и до окончания действия сертификата соответствия СМК.
6. Настоящее соглашение составлено в 2-х экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон.
7. Юридические адреса и реквизиты сторон:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **«Держатель сертификата»**  |  | **«Орган по сертификации»** |
| **Генеральный директор****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/****МП** | **Генеральный директор****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Солодников С.Е./****МП** |

**Приложение 3**

**Форма подачи претензии, жалобы, апелляции**

Генеральному директору ООО «ЦСМ»

**1. Сведения о предъявителе претензии, жалобы, апелляции**

ФИО/организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Страна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телфон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Факс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной поты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО, полномочия, телефон лица, действующего от имени предъявителя претензии, жалобы, апелляции (если применимо) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО, телефон контактного лица (если отличается от представителя предъявителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Сведения об адресате претензии, жалобы, апелляции**

ОС, ФИО работника ОС, иные сведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Сведения об объекте сертификации**

Номер заявки (если известно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Описание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Описание претензии, жалобы, апелляции**

Дата возникновния\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание претензии, жалобы, апелляции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Предложения по исправлению причин претензии, жалобы, апелляции**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложения:**

Список приложенных документов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 4**

**Форма Журнал регистрации претензий, жалоб, апелляций**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ п/п** | **Рег. №** | **Дата** | **Вид обращения (претензия, жалоба, апелляция)** | **Наименование организации, ФИО обратившегося** | **Адрес, телефон, электронная почта обратившегося** | **Описание претензии, жалобы, апелляции, предложения обратившегося** | **ФИО ответственного исполнителя/АК/СОБ\*** | **Сроки, мероприятия расследования** | **Результат расследования, решение (краткое содержание, дата, №)** | **Дата и способ направления обратившемуся** | **Оценка удовлетворенности** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\* АК – Апелляционная комиссия, СОБ – Совет по обеспечению беспристрастности

**Лист ознакомления**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность** | **Фамилия, Имя, Отчество** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |