

	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО		ПК 09.01.00
	СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ		Страница:
	ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА		1/11
Изготвил: Отговорник качество	Стандарт	Версия	Дата на издаване
Утвърдил: Ръководител ОССУ	ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	06	10.12.2020

## 1. ЦЕЛ

Тази процедура описва основните етапи, отговорности и документи, включени в процеса на сертификация на системи за управление на качеството (СУК) по стандарт ISO 9001:2015, Системи за управление на околната среда (СУОС) по стандарт ISO 14001:2015, Системи за управление на здравословни и безопасни условия на труд (СУЗБУТ) по стандарт ISO 45001:2018 и Системи за управление на сигурността на информацията (СУСИ) по стандарт ISO/IEC 27001:2013/incl. Cor.1:2014, Cor.2:2015/, извършвани от Органа за сертификация на системи за управление (ОССУ) към Сертификация и Инспекция България ООД (СИБ ООД).

ОССУ към СИБ ООД е акредитиран орган от Изпълнителна агенция Българска Служба за Акредитация (ИА БСА) да извършва оценяване и сертификация на Системи за управление. Одитите се извършват от щатни служители и/или нает компетентен персонал, което е гаранция за обективност, независимост и безпристрастност при вземането на решенията относно оценяването.

Пълна информация за клиенти, услуги, новости и провеждани форуми може да се получи на [www.cib-bg.com](http://www.cib-bg.com) и на следните координати за контакти:

### СЕРТИФИКАЦИЯ И ИНСПЕКЦИЯ БЪЛГАРИЯ ООД

4000 Пловдив

ул. "Цариградско шосе" №73, Бизнес център, офис 2.10

тел: 0897 541501, 0889 445041

E-mail: [office@cib-bg.com](mailto:office@cib-bg.com)

[vgeorgiev@cib-bg.com](mailto:vgeorgiev@cib-bg.com), [asiderova@cib-bg.com](mailto:asiderova@cib-bg.com)

WEB-site: [www.cib-bg.com](http://www.cib-bg.com)

## 2. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Техническа област** – Област, която се характеризира със сходство на процесите, отнасящи се за конкретен вид система за управление.
  - **Бизнес сектор** – По смисъла на тази процедура, бизнес сектора събира заедно няколко технически области, на основа на сходни, свързани процеси на производство/услуги, под едно заглавие.
  - **Програма за одита** – Програмата за одита се изготвя за целия сертификационен цикъл, отчитайки важността на процесите и одитираните области, както и резултатите от предишни одити. Тя включва Начален одит с два етапа, надзорни одити през първата и втората година и ресертификационен одит на третата година преди изтичане на сертификата.
  - **Етап 1 на одита** – Оценка на готовността за сертификация на СУ и планиране на Етап 2 на одита. Извършва се на място или в офиса на ОССУ.
  - **Етап 2 на одита** - Оценка на внедряването, функционирането и ефективността на СУ във връзка с издаването на сертификат. Извършва се на място в предприятието.
  - **Завършване на одита** - Последния ден от Етап 2 на одита, обикновено деня на заключителната среща.
  - **Надзорен одит** - Периодичен (годишен), след-сертификационен одит за проверка на функционирането и ефективността на СУ. Извършва се на място и обхваща представителни области и функции, покрити от обхвата на СУ в организацията във връзка с поддръжка на сертификата.
  - **Ре-сертификационен одит** - Преглед на цялостното функциониране и ефективност на СУ в организацията във връзка с преиздаване на сертификата.
  - **Специални одити** – биват:
    - **Одит за разширение на обхвата** - Оценка на функционирането и ефективността на СУ в допълнителни или променени области или звена в рамките на обхвата, или след премахване на част от обхвата във връзка с промени в обхвата на сертификата.
    - **Непредвиден одит (short-notice audit)** - необявени одити на сертифицирани клиенти, за да се проучат жалби или вследствие на изменения или като последващи действия при клиенти с временно прекратена сертификация.
  - **Комбинирани, съвместни или интегрирани одити** – Комбиниран одит: СУ на организацията се одитира по изискванията на 2 или повече стандарта едновременно; Съвместен одит: Когато 2 или повече одитиращи организации се обединяват за одит на една организация; Интегриран одит: Когато одитираната организация е интегрирала прилагането на изискванията на два или повече стандарта в една СУ и бива одитирана по два или повече стандарта.
  - **Обхват на сертификацията** – Обхватът на сертификацията включва областите на дейност, продуктите/услугите и процесите на организацията. В случай на включване на Проектиране и разработване в обхвата на СУ, документацията на одита и сертификата трябва да включват „проектиране и разработване“.
  - **Несъответствие** – Неизпълнение на сертификационните изисквания:
    - a) **Значително несъответствие (NC-A)** - несъответствие, което влияе върху способността на системата за управление да постига очакваните резултати. Несъответствие може да бъде класифицирано като съществено, когато:
      - когато съществува сериозно съмнение относно внедряването на ефикасен контрол на процеси или продукти или съответствието на услугите на определените изисквания; или
      - поредица от незначителни несъответствия, свързани с едно и също изискване или проблем, могат да докажат системна грешка и поради това представляват значително несъответствие.
- Ефективността на коригиращите и превантивните действия предприети за отстраняване на съществените

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		2/11

несъответствия, трябва да бъде прегледана, приета и потвърдена преди предаването на документацията/досието на одита на лицето вземащо решение за сертифициране.

- b) **Незначително несъответствие (NC-B)** - несъответствие, което не влияе върху способността на системата за управление да постига очакваните резултати.

За тях одиторът проверява и приема клиентските планирани корекции и коригиращи действия до изпълнение на процедурата по одита; тяхното потвърждаване се изпълнява по време на следващия по график одит (напр. надзорен). Проверката може да е чрез представяне на конкретни доказателства или чрез последващо посещение.

- **Последващ одит** – Оценка на място на изпълнението и ефективността на корекциите и коригиращите действия за несъответствията установени по време на одита.
- **Оценка на документирани доказателства** - Оценка в офиса, на изпълнението и ефективността на корекциите и коригиращите действия за несъответствията установени по време на одита на основа на предоставените документи и записи;
- **Корекция** - Действие за премахване на регистрирано несъответствие;
- **Коригиращо действие** - Действие за премахване на **причината** за регистрирано несъответствие.
- **Одит ден** – Един одит ден е с продължителност 8 часа (на място).
- **Назначено лице** - Лице, което е назначено да извърши някакви определени задачи от името на Ръководителя на ОССУ, напр. Отговорника по качество или Вето-лицата.
- **Наблюдатели** – присъствието на наблюдатели по време на дейностите по одита трябва да се съгласува с одитираната организация преди провеждането на одита. Екипът за одита трябва да гарантира, че наблюдателите няма да оказват влияние или да се намесват в процеса на одита или резултатите от него. Забележка: Наблюдателите може да са членове на одитираната организация, консултанти, проверяващи от акредитиращата организация, други.
- **Водачи** – Всеки одитор трябва да се съпровожда от водач, освен ако няма друга договорка между одитора и одитираната организация. Водачите са определени за да улесняват одита. Екипът за одита трябва да гарантира, че наблюдателите няма да оказват влияние или да се намесват в процеса на одита или резултатите от него.

### 3. ПРОЦЕДУРА

Процесите на извършване на одит от трета страна и сертификация на СУ са както следва:

#### 3.1. Получаване и преглед на Заявка за сертифициране и изготвяне на оферта

Процесът се инициира когато клиент направи запитване до Ръководителя на ОССУ към СИБ ООД. Запитването става писмено, е-мейл или чрез интернет сайта на СИБ ООД. Ръководителят на ОССУ обработва запитването и информира клиента за основните положения на сертификационния процес. При интерес от страна на клиента му се изпраща ОД 09.01.01-1 „Заявка за сертифициране“.

Попълнената от клиента заявка се връща при Ръководителя на ОССУ и на основа на информацията в него той изготвя ОД 09.01.01-2 „Оферта за одита“, в която се включват разходите и дейностите, като се изпълняват изискванията на разработените за целта работни инструкции.

Клиентът одобрява предложената оферта писмено, като изпрати обратно по факс, поща или е-mail попълнената последна страница. Потвърдената оферта има силата на договор.

Ръководителят на ОССУ изпраща ОД 09.01.01-15 „Договор за сертифициране“ и ОД 09.01.01-2\_1 „Общи условия за сертифициране“. Също така, в интернет-сайта на СИБ са публикувани още:

- Процедура за жалби и олаквания - ПК 09.07.00 „Възражения и рекламации“
- Процедура за ползване на сертификата и сертификационния знак на СИБ, както и акредитационния знак на ИА БСА - ПК 08.04.00 „Сертификационен знак“.

Не по-късно от 10 дни от датата на сключване на договора, Клиентът трябва да представи на ОССУ актуална документация на СУ подлежаща на оценка.

Преди провеждане на сертификационния одит, Клиентът трябва да е извършил вътрешен одит и преглед от ръководството на всички процеси от СУ, които да удостовери, че тя е внедрена, функционираща и отговаря на всички изисквания на съответния стандарт.

В случай на комбинирани и/или интегрирани одити дейностите по одита трябва да се калкулират в съответствие с указанията дадени в съответните раздели на горепосочените процедури и инструкции.

Записите за оферти, които не са довели до сключване на договор се пазят 1 година.

Началото на процеса на одитиране следва сключването на сертификационния договор и се разделя на:

- Подготовка и планиране на одита,
- Извършване на одита,
- Документиране на резултатите от одита.

#### 3.2. Подготовка на одита

##### 3.2.1. Програма на одита

Програмата за одита се изготвя за 3 годишен период на валидност на сертификата и включва:

- Сертификационен одит на два етапа;
- Надзорни одити през първата и втората година;
- Ре-сертификационен одит през третата година преди изтичането на валидността на сертификата.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		3/11

Първият тригодишен сертификационен цикъл започва с решение за сертификация. Последващите цикли започват с решение за подновяване на сертификацията

Определянето на одит програмата и последващите и изменения трябва да вземат предвид размера на организацията на клиента, обхвата и сложността на системата и за управление, продуктите и процесите, както и демонстрираното ниво на ефективност на системата за управление и резултатите от всякакви други предишни одити.

### 3.2.2. Определяне на времето за одита

При определяне на времето за одит се изпълняват изискванията на следните документи:

- IAF MD5:2019, Issue 4, Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety MS
- ISO/IEC 27006:2015+ISO/IEC 27006:2015/A1:2020/ - Information technology — Security techniques — Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems, Annex B

При определянето на времето за одит ОССУ има предвид следните аспекти:

- изискванията на приложимия стандарт за СУ;
- големината и сложността на клиента и на неговата СУ;
- обстоятелствата, свързани с технологията и нормативните актове;
- резултатите от предишни одити;
- големината и броя на местоположенията на организацията, тяхното географско местоположение и всяка специфика при различните местоположения;
- рисковете, свързани с продуктите, процесите или дейностите на организацията;
- дали одитите са комбинирани, съвместни или интегрирани.

**ЗАБЕЛЕЖКА 1:** Времето, изразходвано за пътуване до местоположенията за одит и обратно, не се включва в изчисляването на дните на продължителност на одита на системата за управление.

## 3.3. ПЛАНИРАНЕ НА ОДИТА

### 3.3.1. Определяне на целите, обхвата и критериите за одит

ОССУ определя целите за всеки конкретен одит. Те трябва да описват какво трябва да се постигне чрез одита и включват следното:

- определяне на съответствието на СУ на клиента или на части от нея с критериите за одит;
- определяне на способността на СУ да осигури на организацията на клиента съответствие с приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган, и договорните изисквания;
- определяне на ефикасността на СУ, за да се осигури, че клиентът може обосновано да очаква постигането на определените цели;
- когато е приложимо, определяне на областите за възможно подобряване на системата за управление.

ОССУ определя обхвата и критериите на одита, включително всички изменения, след обсъждане с клиента.

Обхватът на одита описва обхвата и границите на одита като местоположения, организационни единици, дейности и процеси, подлежащи на одит. Когато процесът за първоначална сертификация или за подновяване на сертификацията се състои от повече от един одит (например одити, обхващащи различни местоположения), обхватът на отделния одит може да не покрива пълния обхват на сертификацията, но съвкупността от всички одити трябва да съответства на обхвата, посочен в документа за сертификацията.

Критериите за одит се използват като основа, спрямо която се определя съответствието и включват:

- изискванията на определените нормативни документи относно системите за управление;
- определените процеси и документацията на системата за управление, разработена от клиента.

### 3.3.2. Избор на екип за одит и възлагане на задачи

След подписване на договора, лицето управляващо програмата за одита (отговорно за възлагането) изготвя формуляр ОД 09.01.01-14 „Възлагане, екип и характеристики на одита“, в който посочва списъка на включените в екипа одитори, продължителността на одита и поделенията, където ще се извършва одита, както и програмата за одита за 3 годишния период на валидност на сертификата, след което уведомява клиента за това. Клиентът има право да направи обосновано възражение срещу някой от членовете на одиторския екип. Ръководителят на ОССУ има правото да приеме или отхвърли възражението.

#### Технически експерти

Необходимите знания и умения на екипа за одита се допълват от технически експерти, преводачи (за писмен и устен превод), които работят под ръководството на одитор.

#### Стажант-одитори

Одитори в процес на обучение също могат да участват в одита.

#### Наблюдатели

Присъствието на наблюдатели по време на одит и обосновката за това се съгласува между ОССУ и клиента преди самия одит. Ръководителят на екипа за одита следи наблюдателите да не влияят или да не се намесват в процеса на одит или в резултатите от одита.

Наблюдателите могат да бъдат членове на организацията на клиента, консултанти, наблюдаващ персонал от орган за акредитация, представители на регулаторни органи или други лица, чието присъствие е обосновано.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		4/11

#### **Водачи**

Всеки одитор трябва да бъде придружен от водач, освен ако не е договорено друго от ръководителя на екипа за одит и клиента. Ръководителят на екипа за одита трябва да осигури водачите да не влияят или да не се намесват в процеса на одит или в резултатите от одит.

#### **3.3.3. План за одита**

ОССУ изготвя предварително план за одит и той е включен в програмата за одит. Не е задължително планът за конкретен одит да е готов към момента на разработване на програмата за одита.

При изготвяне на Плана за одит трябва да се следи той да е подходящ за целите и обхвата на одита. Планът за одит трябва да включва най-малко или да се позовава на следното:

- целите на одита;
  - критериите за одит;
  - обхвата на одита, включително определяне на организационните звена и функции или процеси, които ще бъдат одитирани;
  - датите и местата, на които ще се проведат дейности за одит на място, включително посещения на временни обекти, и дистанционни одиторски дейности;
  - очакваната продължителност на дейностите за одит на място;
  - ролите и отговорностите на членовете на екипа за одит и придружаващите ги лица като наблюдатели или преводачи.
- ЗАБЕЛЕЖКА:** Информацията в плана за одит може да се съдържа в повече от един документ.

Ръководителят на екипа за всеки одит информира клиента за плана за одит в подходящ срок. Датите за одит се съгласуват с клиента предварително.

ОССУ трябва да предостави името, а при поискване, допълнителна информация за всеки един от членовете на екипа за одит, така че клиентът да разполага с достатъчно време, за да може да възрази срещу който и да е определен член на екипа за одит, а органът за сертификация да обнови екипа в отговор на всяко обосновано възражение.

#### **3.4. ПЪРВОНАЧАЛНА СЕРТИФИКАЦИЯ**

##### **3.4.1. Първоначален сертификационен одит**

Първоначалният сертификационен одит на система за управление трябва да бъде извършен на два етапа: етап 1 и етап 2.

##### **Етап 1**

При планирането трябва да се осигури, че целите на етап 1 могат да бъдат постигнати и клиентът трябва да бъде информиран за всички дейности „на място“ по време на етап 1.

Целите на Етап 1 са:

- да се извърши преглед на документираната информация за СУ на клиента;
- да се оценят конкретните условия на клиента и да се проведат разговори с персонала на клиента, за да се определи степента на подготовка за одит на етап 2;
- да се извърши преглед на състоянието на клиента и разбирането на изискванията на стандарта особено по отношение на идентификацията на най-важните резултати или значими аспекти, процеси, цели и функционирането на СУ;
- да се събере необходимата информация относно обхвата на СУ, включително:
  - местоположенията на организацията на клиента,
  - процесите и използваните технически средства;
  - установените нива на контрол (особено в случай на различни местоположения)
  - приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган.
- да се извърши преглед на разпределението на ресурси за одита на етап 2 и да се съгласуват с клиента подробностите за одита на етап 2;
- да се пристъпи към планирането на етап 2 на одита след постигнато достатъчно разбиране на СУ на клиента и функционирането ѝ на място в условията на изискванията на стандарта за система за управление и на други нормативни документи;
- да се оцени дали вътрешните одити и прегледът от ръководството са планирани и извършени и дали степента на прилагане на СУ доказва, че организацията на клиента има готовност за етап 2 на одита.

За по-пълно постигане на целите на одита, Етап 1 се извършва като правило на място при клиента. Допуска се част от него да бъде извършван и в офиса на ОССУ.

Клиентът трябва да бъде информиран за документираните заключения относно изпълнението на целите на одита на етап 1 и готовността за одит на етап 2, включително за откриването на всички проблеми, които биха могли да бъдат класифицирани като несъответствия по време на етап 2.

При определянето на интервала между етап 1 и етап 2 трябва да се отчете необходимостта клиентът да реши проблемните места, идентифицирани по време на етап 1 от одита. Може също да е необходимо ОССУ да преразгледа своята подготовка за етап 2. Ако настъпят съществени промени, които биха повлияли на системата за управление, органът за сертификация трябва да обсъди необходимостта от повтаряне на целия етап 1 или на част от него.

Клиентът трябва да бъде уведомен за възможността резултатите от одита на етапи 1 да доведат до отлагане или анулиране на одита на етап 2.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		5/11

За провеждане на Етап 1 на одита се изготвя ОД 09.01.01-6 „План за одит - Етап 1“. Ръководителят на одита изпраща по подходящ начин и в разумен срок плана на Клиента за одобрение на екипа, дейностите, графика и времетраенето на одита. Клиентът потвърждава съгласието си по подходящ начин.

Времето между двата етапа на одита не може да е повече от 3 месеца.

След провеждане на Етап 1 на одита, водещият одитор изготвя ОД 09.01.01-7 „Доклад от одит - Етап 1“. Сертифициращият орган преглежда доклада за одит на етап 1, преди да вземе решение за продължаване на етап 2 и потвърждава дали членовете на екипа за одита на етап 2 имат необходимата компетентност.

Ако изискванията на стандарта не са изпълнени, е необходимо да се предприемат коригиращи действия от клиента. Ако всички изисквания на стандарта са изпълнени се планира Етап 2 на одита. В края на Етап 1 на одита, в съгласие с клиента се установява и **точното формулиране** на обхвата на сертификата.

## Етап 2

Целта на одита на етап 2 е да се оцени прилагането, включително ефикасността на СУ на клиента. Одитът на етап 2 трябва да се провежда на място при клиента. Той трябва да включва одит най-малко на следните елементи:

- информацията и доказателствата за съответствие с всички изисквания на приложимия стандарт за СУ или други нормативни документи;
- наблюдението на резултатността, измерването, отчитането и прегледа на постигнатото спрямо целите за най-важните показатели и задачи (в съответствие с приложимия стандарт за СУ или други нормативни документи);
- СУ на клиента и постигнатото по отношение на съответствието с изискванията на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган, и договорните изисквания;
- оперативното управление на процесите на клиента;
- вътрешните одити и прегледа от ръководството;
- отговорността на ръководството по отношение на политиката към клиентите.

Водещият одитор изготвя ОД 09.01.01-8 „План за одит - Етап 2“, който включва одити на **всички** изисквания към СУ, имената на съответните звена в организацията на клиента и времеви график на одита. Ръководителят на одита изпраща по подходящ начин и в разумен срок плана на Клиента за одобрение на екипа, дейностите, графика и времетраенето на одита. Клиентът потвърждава съгласието си по подходящ начин.

При наличие на сменен режим на работа, всяка смяна трябва да се вземе предвид по време на изготвяне на плана за одита (процеси и механизми на контрол). Ако дадена смяна не се одитира, причината за това трябва да се посочи в доклада от одита.

При положение, че клиентът предоставя продукт или услуга на временна площадка (напр. строителна площадка, обект или местонахождение на проект) е задължително оценка на такива площадки да се включи в програмите и плановете за одитите. Размерът и времето на одита ще зависят от броя, размера и сложността на дейностите на площадката, обема на записите там и разликите между отделните площадки. Подходящите стойности се определят от водещия одитор и трябва да се отбележат в доклада от одита.

Екипът за одит трябва да анализира цялата информация и събраните доказателства по време на одита на Етап 1 и на Етап 2, за да направи преглед на констатациите и да одобри заключенията от одита. Резултатите се документират в ОД 09.01.01-9 „Доклад от одит - Етап 2“.

## 3.5. Извършване на одита

### 3.5.1.1. Общи положения

#### 3.5.1.1.1 Провеждане на заседание за откриване

Официалното заседание за откриване, на което присъствието на участниците трябва да се протоколира, трябва да се проведе съвместно с ръководството на клиента и където е уместно, с отговорниците за функциите или процесите, на които ще се извърши одит. Целта на заседанието за откриване, което обикновено се провежда от водещия одитор, е да предостави кратко обяснение за това, какви дейности ще бъдат предприети във връзка с одита и трябва да включва следните елементи:

- представяне на участниците, включително описание на техните роли;
- потвърждаване на обхвата на сертификация;
- потвърждаване на плана на одита (включително вида и обхвата на одита, целите и критериите), всякакви изменения и други имащи отношение договорености с клиента, като датата и часа на заседанието за закриване, междинни срещи между екипа от одитори и ръководството на клиента;
- потвърждение на официалните канали за обмен на информация между екипа от одитори и клиента;
- потвърждение, че ресурсите и условията, необходими на екипа от одитори, са в наличност;
- потвърждение на въпроси, свързани с опазване на професионалната тайна;
- потвърждение на съответните процедури по безопасността, при извънредни ситуации и сигурността на екипа от одитори;
- потвърждение на наличието, ролята и самоличността на всички водачи и наблюдатели;
- начин на докладване, включително степенуване на констатациите от одита – несъответствия тип NC-A, NC-B, възможности за подобрение;
- информация за условията, при които одитът може да бъде преждевременно прекратен, а именно:
  - степената на внедряване на СУ не доказва готовност на организацията за провеждане на одита
  - няма съдействие и/или се възпрепятства провеждането на одита
  - не е проведен Преглед от ръководството и/или Вътрешен одит на Етап 2 на одита или при Ресертификационен/Надзорен одит

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		6/11

- потвърждение, че водещият одитор и екипа от одитори, представящи органа по сертификация, отговарят за одита и ще управляват изпълнението на плана на одита, включително одиторските дейности и редовното документиране на одита;
- потвърждение на състоянието по констатациите от предишния преглед или одит, ако е приложимо;
- методи и процедури, които ще бъдат използвани за извършване на одит на основата на извадки;
- потвърждение на езика, който ще се използва по време на одита;
- потвърждение, че по време на одита клиентът ще бъде информиран за хода на одита и възникналите проблеми;
- възможност за клиента да задава въпроси.

**Целесъобразно е на заседанието за откриване да присъстват лицата отговорни за ЗБР във организацията, персонала отговорен за мониторинга на здравето на работниците, както и представителите на работниците, отговарящи за ЗБР**

#### 3.5.1.1.2 Обмен на информация по време на одита

По време на одита екипът от одитори трябва периодично да оценява хода на одита и да обменя информация. Водещият одитор трябва да преразпределя работата, ако е необходимо, между членовете на екипа от одитори и периодично да информира клиента за хода на одита и за всички възникнали проблеми.

Когато наличните доказателства от одита показват, че целите на одита са неизпълними или предполага наличието на непосредствен и значителен риск (например за безопасността), водещият одитор трябва да докладва за това на клиента и ако е възможно, на органа по сертификация, за да определи подходящите действия. Подобни действия могат да включват:

- препотвърждаване или изменение на плана на одита
- изменения в целите на одита и/или в неговия обхват
- прекратяване на одита.

Ръководителят на екипа за одит преглежда с клиента необходимостта от изменения в обхвата на одита, които стават явни в хода на дейностите за одит на място и докладва за това на ОССУ.

#### 3.5.1.1.3 Събиране и проверка на информацията

По време на одита информацията, свързана с целите, обхвата, критериите и дейностите на одита, трябва да бъде събрана чрез подходящо вземане на извадки и да бъде проверена, за да стане доказателство от одита.

Методите за събиране на информация включват, но не се ограничават само до:

- провеждане на интервю;
- наблюдение на процеси и дейности;
- преглед на документацията и записите.

#### 3.5.1.1.4 Идентифициране и записване на констатациите от одита

Констатациите от одит, обобщаващи съответствието и описващи подробно несъответствията и потвърждаващите доказателства от одит, се записват и докладват, за да се даде възможност за вземане на решение за сертификация, основано на събраната информация, или решение, че сертификацията се поддържа.

Одиторите водят записи за данните по време на одита на ръка или по електронен път. Данните се сравняват с изискванията на стандарта и се оценяват за:

- **Съответствие,**
- **Възможност за подобрение**
- **Несъответствие, които биват:**
  - **Значително несъответствие** - несъответствие, което влияе върху способността на системата за управление да постига очакваните резултати. Несъответствията могат да бъдат класифицирани като значителни при следните условия:
    - когато съществува сериозно съмнение относно внедряването на ефикасен контрол на процеси или продукти или съответствието на услугите на определените изисквания;
    - поредица от незначителни несъответствия, свързани с едно и също изискване или проблем, могат да докажат системна грешка и поради това представляват значително несъответствие.
  - **Незначително несъответствие** - несъответствие, което не влияе върху способността на системата за управление да постига очакваните резултати

Несъответствията и възможностите за подобрение се документират в доклада от одита и в Од 09.01.01-10 „Управление на несъответствията“.

Клиентът анализира причините за несъответствията и описва корекциите и коригиращите действия, които са предприети или се планира да бъдат предприети с цел отстраняване на откритите несъответствия. Ръководителят на екипа за одита прави преглед на корекциите, идентифицираните причини и на коригиращите действия, извършени от клиента, за да определи дали те са приемливи. ОССУ проверява ефикасността на всяка предприета корекция и всяко коригиращо действие. Доказателствата, получени в потвърждение на разрешаването на несъответствията, трябва да бъдат документираны. Клиентът трябва да бъде информиран за резултата от прегледа и проверката.

Клиентът трябва да бъде информиран и ако е необходим допълнителен пълен одит или допълнителен частичен одит, или са необходими документираны доказателства (които да се потвърдят при следващ одит), за да се провери ефикасността на корекциите и коригиращите действия.

Проверката на ефикасността на корекциите и на коригиращите действия може да се извършва на основата на преглед на документирана информация, предоставена от клиента, или когато е необходимо, чрез проверка на място. Тази дейност обикновено се извършва от член на екипа за одит.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		7/11

### 3.5.1.1.5 Подготовка на заключенията от одита

Под наблюдението на ръководителя на екипа за одит и преди заседанието за закриване, екипът за одит трябва да:

- извърши преглед на констатациите от одита, както и на всяка друга подходяща информация, събрана по време на одита, спрямо целите и критериите за одит и да класифицира несъответствията;
- постигне съгласие по заключенията от одита, като взема предвид неопределеността, присъща на процеса на одити;
- съгласува всички необходими последващи действия;
- да потвърди, че програмата за одит е подходяща, или да определи всяко необходимо изменение при бъдещи одити (например обхват на сертификация, време или дати на одита, честота на надзора, компетентност на екипа за одит).

### 3.5.1.1.6 Провеждане на заседание за закриване

Одитът „на място“ приключва с официално заседание за закриване, на което се протоколира присъствието, съвместно с ръководството на клиента и, където е подходящо, с лицата, отговорни за одитираните функции или процеси. **Ръководителят на екипа за одита изисква представителят на организацията да покани на заключителното заседание лицата отговорни за ЗБР, персонала, отговорен за мониторинга на здравето на работниците и представителите на работниците, отговарящи за ЗБР. Трябва да се обоснове тяхното отсъствие.**

Ръководителят на одита води заседанието за закриване. Целта на заседанието за закриване е да се представят заключенията от одита, включително препоръките относно сертификацията. Всички несъответствия трябва да бъдат представени така, че да бъдат разбрани и срокът за отговор трябва да бъде съгласуван.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** „Разбрани“ не означава непременно, че несъответствията са приети от клиента.

Заседанието за закриване трябва също така да включва следните елементи, като степента на подробност трябва да съответства на осведомеността на клиента за процеса на одит:

- информиране на клиента, че събраните доказателства от одит са основани на извадка от информацията, което води до елемент на неопределеност;
- метод и срок за представяне на доклада, включително класифициране на констатациите от одит;
- процеса на обработване на несъответствия от органа за сертификация, включително всички последствия, свързани със състоянието на сертификацията на клиента;
- срока, в който клиентът трябва да представи план за корекции и коригиращи действия за всички несъответствия, открити по време на одита;
- дейностите на органа за сертификация след одита;
- информацията относно процесите за разглеждане на жалби и възражения.

Клиентът трябва има възможност да задава въпроси. Всички различаващи се мнения по отношение на констатациите или заключенията от одита между екипа за одит и клиента трябва да бъдат обсъдени и по възможност решени. Всички различаващи се мнения, които не са разрешени, трябва да се документират и представят на ОССУ.

### 3.5.1.1.7 Доклад от одит

Ръководителят на екипа за одита изготвя ОД 09.01.01-9 „Доклад от одит - Етап 2“ на основа на данните от одита.

Докладът от одита трябва да представлява точен, кратък и ясен запис за одита, за да даде възможност за вземане на решение за сертификация, основано на информацията.

Докладът се предоставя на клиента, но остава собственост на ОССУ.

## 3.5.2. Решение за сертификация

### 3.5.2.1. Издаване на сертификат

След завършване на одита, назначено Вето-лице прави преглед на Сертификационната процедура.

Ако прегледа е положителен, Вето-лицето прави проверка и оценка на дейностите и документацията на одита, след което, лицето вземащо решение одобрява сертификационното досие и сертификата може да бъде издаден.

**Одобряването на сертификационната процедура трябва да се осъществи най-късно 90 дни след последния ден на Етап 2 на одита. При неспазване на горепосочените срокове процедурата се прекратява.**

### 3.5.2.2. Сертификат

Валидността на Сертификата е 3 години от датата на издаването му. Изтичането на валидността зависи от датата на решението за сертифициране.

На всеки сертификат се присвоява уникален номер.

Датата на влизане в сила, записана на документа за сертификация, не трябва да предхожда датата на решението за сертификация.

### 3.5.2.3. Регистър на сертифицираните клиенти

Всички клиенти, за които има успешно приключила и одобрена сертификационна процедура се вписват в ОД 09.01.01-21 „Регистър на сертифицираните клиенти“.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		8/11

Регистърът на сертифицираните клиенти съдържа минимум следната информация:

- Наименование на сертифицираната организация
- Адрес на сертифицираната организация
- Релевантна дата на одита (датата на подписване на доклада от одита)
- Номер на сертификата
- Дата на издаване на сертификата
- Дата на валидност на сертификата
- Обхват на сертифицираната СУ
- ТО-кодове на обхвата
- Брой на издадените сертификати – основен и подчинени

Регистърът може да съдържа и други данни, свързани със сертификацията на конкретната организация.

Информацията за сертифицираните организации е обществено достъпна и се предоставя след писмено искане за това.

### 3.5.3. ПОДДЪРЖАНЕ НА СЕРТИФИКАЦИЯТА

#### 3.5.3.1. Надзорен одит

В рамките на валидността на Сертификата (3 години) трябва да се извършат надзорни одити, най-малко един път на година.

**Релевантна дата на одита** - релевантната дата дата на одита е решаваща за всички следващи одити (надзорни и ре-сертификационни одити). При определянето ѝ трябва да се имат предвид следните условия:

- Релевантната дата на годишния надзорен одит следващ първоначалната сертификация трябва да е най-късно до датата на издаване на сертификата плюс 12/24 месеца;
  - Всички надзорни одити, включително прегледа на коригиращите действия във връзка с регистрираните несъответствия, докладите от одита и процеса на неговото одобряване, трябва да приключи не по-късно от 3 месеца след релевантната дата на одита;
  - Годишния надзорен одит може да се извърши най-рано 3 месеца преди релевантната дата на одита.
- Всякакви други закъснения изискват одобрение от Ръководителят на ОССУ или преустановяване на действието на сертификата.

Ако Надзорния одит не се извърши до релевантната дата на одита, действието на сертификата се прекратява. Действието на сертификатът ще бъде прекратено и ако одобрението на одита не се осъществи в рамките на 3 месеца след релевантната дата на одита. За горното клиента се уведомява писмено.

До 6 месеца след релевантната дата, одитът може да се извърши с цел възстановяване на действието на сертификата по реда и изискванията на стандарта. На основа на решение на Ръководителя на ОССУ този одит може да изисква допълнителни действия. В случай, че до 6 месеца след релевантната дата на одита не се е извършил успешен одит, действието на Сертификата трябва да бъде прекратено окончателно.

По изключение е възможно конкретно документирано решение на Ръководителя на ОССУ.

По време на Надзорния одит е необходимо да се вземе под внимание следното:

- Извършени вътрешен одит и преглед от ръководството;
- Преглед на предприетите коригиращите действия по отношение на регистрираните несъответствия по време на предходния одит;
- Преглед на оплакванията срещу одитираната СУ;
- Ефективност на одитираната СУ във връзка с постигането на целите,
- Развитието по отношение на планираните дейности за непрекъснато подобрене,
- Контрол на процесите,
- Преглед на промените,
- Използването на логото и търговската марка на ОССУ към СИБ ООД.

В случай на несъответствия, Водещият одитор трябва да действа като при Сертификационен одит. Надзорен одит се документира по начина описан в тази процедура за Етап 2 на одита. Преустановяване на действието на сертификата също трябва да се вземе предвид.

След завършване на надзорния одит, назначено Вето-лице прави преглед на процедурата. Ако прегледа е положителен, лицето вземащо решение за сертификация одобрява сертификационното досие, с което се потвърждава валидността на сертификата.

### 3.5.4. ПОДНОВЯВАНЕ НА СЕРТИФИКАЦИЯТА

#### 3.5.4.1. Ре-сертификационен одит

Ре-сертификационните одити, включително прегледа на коригиращите действия за регистрираните несъответствия, препоръките на одиторите за издаване, продължаване и преустановяване на сертификата, трябва да са извършени преди изтичането на действието му.

Процеса на одобряване на одита трябва да приключи най-късно 3 месеца след релевантната дата на одита.

Ре-сертификационния одит не може да се извършва по-рано от 3 месеца от релевантната дата на одита.



<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		9/11

В случай, че съществуват предходни сертификации, извършени от MLA – акредитирана сертифицираща организация, се извършва преглед на предишния сертификат и доклади от одити, с цел извършване на оценка на предишния сертификационен период.

При подготовката на одита, Ръководителят на OCCU изисква ново запитване за сертифициране от клиента (Од 09.01.00-1), за да се увери, че условията на договора се спазват все още. Той проучва промените в структурната и процесната организация в предприятието, нейния размер, дейности и обхват. В допълнение, за подготовка на одита могат да се ползват и други информационни материали (Интернет, рекламни материали и др.). Резултатите от проучването се документират в програмата на одита.

Възможно е да се наложи извършването и на Етап 1 на одита в рамките на Ре-сертификационния одит при положение, че са настъпили значителни промени в СУ или във връзка с дейностите в организацията (напр. промени в законодателството). Решението относно необходимите действия се взема от Ръководител на OCCU. Решенията трябва да се документират.

Методологията на одита е еквивалентна на методологията на Етап 2 на одита.

Провеждането на одита, неговото документиране и издаване на сертификатите се изпълнява в съответствие с процедурите за Сертификационен одит.

**Решението за ре-сертификация се взема преди датата на изтичане на предишния сертификат.**

#### **3.5.4.2. Одит за разширение/намаляване на обхвата**

Одит за разширение/намаляване на обхвата може да се извърши за разширяване или намаляване на обхвата на съществуващ сертификат. Този одит може да се изпълни в рамките на обхвата на Надзорен и Ре-сертификационен одит или на нарочно избрана дата.

Редът за извършване на такъв одит е следния:

- Заявено писмено желание от страна на Клиента;
- Изготвяне на оферта за стойността на одита за разширяване/намаляване на обхвата, която се одобрява от клиента;
- Определяне на подходящото време за извършване на одита – предстоящ надзорен или ре-сертификационен одит;
- Определяне и утвърждаване на екип за одита;
- Ръководителят на екипа за одита прави преглед на документите на одитираната СУ касаещи разширения/намаления обхват и всички изисквания към одита, които имат връзка с разширението/намалението;
- По-нататъшния процес на документиране и одобряване на процедурата по одита е като при сертификационния одит.

Срокът на валидност на съществуващия сертификат остава непроменен. Изключенията трябва да се докладват и разрешават писмено.

#### **3.5.4.3. Непредвидени одити**

Извършването на непредвиден одит на сертифициран клиент се налага при следните случаи:

- Постъпили жалби, които налагат по детайлно проучване и допълнителна проверка на съответствието на сертифицираната СУ;
- Настъпили съществени изменения в характеристиките на сертифицираната СУ (виж т.8.6.3 от ISO/IEC 17021-1:2015);
- Извършване на последващи действия при клиенти с прекратена сертификация

Редът за извършване на Непредвиден одит е следния:

- Определяне и утвърждаване на екип за одита;
- Определяне на датата на извършване на одита;
- Ръководителят на екипа за одита прави преглед на информацията на основа на която се извършва непредвидения одит, както и всички изисквания, които имат връзка с него;
- Ръководителят на екипа за одита информира писмено клиента за условията за провеждане на непредвидения одит
- По-нататъшния процес на документиране и одобряване на процедурата по одита е като при сертификационния одит.

#### **3.5.4.4. Прекратяване на действието на сертификата**

Действието на сертификата може да се прекрати в следните случаи:

- Заявено писмено желание от страна на Клиента;
- при промени, действия и процеси във организацията, които могат да доведат до заплаха за възможностите на СУ да постига очакваните резултати и до временен отрицателен ефект върху обхвата на сертификата
- сертифицирана СУ не успява да спазва изискванията за сертификацията (например: неизвършване на ефикасни коригиращи действия в определен срок), включително изискванията, свързани с ефикасността на системата;
- невъзможност да се планира и проведе планов надзор по вина на клиента в срок не по-късно от 12 месеца, считано от датата на последния ден на Етап 2 на сертификационния одит, включително поради неспазване на финансовите задължения по договора от страна на клиента.

Прекратяването на действието на сертификата не трябва да бъде за повече от шест месеца и може да бъде приложено не повече от два пъти за периода на валидност на сертификата. Валидността се възстановява след провеждане на надзорен или непредвиден одит, приключил с положителен резултат от прегледа на Вето-лицето и одобрението на Лицето взимащо решение в рамките на този срок.

Управляващият програмата за одита изпраща на Клиента писмо за прекратяване на действието на сертификата след изтичане на **релевантната дата на одита**. В писмото са посочени изискванията свързани с последиците от прекратяването - Клиентът не може да се позовава на издадения сертификат за срока на неговото прекратяване.

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		10/11

Сертификата се отнема, когато:

- има заявено писмено желание от страна на Клиента за отказ от сертификата;
- е установено неточно позоваване на обхвата на сертификата;
- са налице значителни изменения в сертифицираната СУ и нейните процеси, включително прекратяване на дейността на организацията, без да е уведомен OCCУ;
- не са отстранени несъответствия Тип А, установени по време на непредвидени или надзорни одити;
- се установи злоупотреба и неправомерно използване на сертификата, сертификационния знак на СИБ ООД и акредитационния знак на ИА БСА;
- изтече срока от шест месеца за възстановяване валидността на сертификацията след временно прекратяване и няма проведен успешен надзорен или непредвиден одит, утвърден от вето-лице.

При заявено желание от страна на Клиента за отказ от сертификата, Ръководителят на OCCУ издава нареждане това да се отрази в регистъра на сертифицираните клиенти.

При отнемане на сертификата, организацията е длъжна да преустанови всяко позоваване на него, да преустанови използването на сертификационния знак на СИБ ООД и акредитационния знак на ИА БСА, както и да върне обратно Сертификата/ите в OCCУ.

Информация за сертифицирани организации с прекратени и отнети сертификати може да се получи от офиса на СИБ ООД, както и на WEB-сайта [www.cib-bg.com](http://www.cib-bg.com).

#### **3.5.4.5. Прехвърляне на сертификати от друга Сертифицираща организация**

Необходимо е да се изпълнят следните минимални изисквания:

##### Необходими условия

Като общо правило, само сертификати издадени от MLA - акредитирана сертифицираща организация може да се прехвърлят. Организациите притежаващи сертификати издадени от други организации се третират като нови клиенти.

##### Преглед преди прехвърлянето

Прегледа преди прехвърлянето трябва да се направи от Управляващия програмите за одити за конкретния одит: това обикновено обхваща преглед на важни документи и/или посещение на място при клиента.

Прегледът преди прехвърлянето трябва да покрива следните аспекти:

- Потвърждаване, че сертифицираните дейности на клиента отговарят на обхвата на OCCУ;
- Основания за прехвърляне на сертификата:
  - Потвърждаване, че валидният сертификат на СУ по отношение на срока на валидност и представения профил на клиента, издаден от MLA - акредитирана сертифицираща организация, може да бъде прехвърлен; ако е възможно валидността на сертификата и статуса на всички съществуващи несъответствия трябва да се прегледат заедно с предишния сертифициращ орган.
  - Обсъждане на два предишни одит-доклада, от сертификационен или ре-сертификационен одити и следващия надзорен одит и всички несъответствия свързани с тези доклади: тези обсъждания трябва също да включват всички други налични приложими документи и записи от сертификационния процес, като записки и чеклисти.
  - Всички постъпили оплаквания и предприети действия по тях
  - Настоящото състояние на надзорния цикъл
  - Ако трансферът се извършва по време на надзорен одит, прегледа преди прехвърлянето може да се извърши в рамките на одита.

##### Сертификати

Като общо правило, само валиден сертификат издаден от MLA - акредитирана сертифицираща организация може да се прехвърля. Организациите притежаващи сертификати издадени от други организации се третират като нови клиенти.

Не е възможно да се прехвърля преустановени сертификати или такива, които предстои да бъдат преустановени.

Всички нерешени несъответствия трябва да се изяснят с предишната сертифицираща организация преди прехвърлянето. Такива несъответствия трябва да се наблюдават по време на одита.

Сертификата може да се издаде с датата на приключването на Прегледа преди прехвърлянето като дата на издаването (субект на обичайния процес на одобряване) ако няма повече нерешени или потенциални проблеми.

Бъдещите надзорни и ре-сертификационни одити са базирани на предходни надзорни и ре-сертификационни програми.

#### **3.5.5. Интегрирани и комбинирани одити**

Интегрирана система за управление може да включва две или три системи за управление съгласно изискванията на стандартите ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001

При сертификация на интегрирана СУ се спазват процедурите за сертификация на отделните системи за управление, включени в интегрираната система.

При съставянето на екипа/екипите от одитори трябва да се осигури цялостната компетентност на екипа/екипите, необходима

<b>Стандарт</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПК 09.01.00</b>
ISO/IEC 17021-1 ISO/IEC 27006	<b>СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА</b>	<b>Страница</b>
		11/11

за достигане на целите на одита за всяка система за управление. Одит на интегрирана система за управление може да се извърши от един екип от одитори, когато екипа притежава изискващата се компетентност за всяка система за управление.

Когато това не е възможно, тогава за всяка система за управление трябва да се осигури екип от одитори с изискващата се компетентност.

Провеждането на одити на интегрирана СУ може да бъде едновременно или последователно във времето в зависимост от готовността на одитираната организация.

Комбиниран одит е когато две или повече системи за управление се одитират заедно.

При подготовката, планирането, определянето на екипа/екипите от одитори, изпълнението на отделните фази от сертификационния процес екипа/екипите от одитори спазва процедурата за сертификация на съответната система за управление.

### 3.5.6. Многоплощадкова/Групова сертификация

Многоплощадкова сертификация може да се приложи за организации с няколко функционални подразделения, включително и такива с чисто административни функции.

Организацията с няколко подразделения/площадки не е необходимо да образува едно юридическо лице. Всички подразделения/площадки, обаче, трябва да имат юридическо или договорно обвързване с централния офис на организацията и трябва да са субект на обща СУ, която е внедрена от централния офис и която е субект на периодични надзорни и вътрешни одити от централния офис.

Централният офис трябва да изпълнява следните функции:

- Внедряване и изпълнение на СУ във всички подразделения/площадки;
- Мониторинг на общата СУ под централно управление от страна на представител на ръководството на централния офис, който е отговорен за СУ. Той има правата да дава технически инструкции към всички подразделения;
- Извършване на вътрешни одити във всички подразделения и на всички елементи на СУ с доказване на изпълнението и ефективността на СУ;
- Извършване на преглед от ръководството за всички подразделения

Организацията получава един главен сертификат, който се прилага за цялата организация с всички подразделения/площадки. В допълнение, под-сертификати може да се издадат за всяко подразделение.

Сертификатът на организация с няколко подразделения/площадки няма да се издаде или издаването ще бъде отказано, ако необходимите условия за неговото издаване не са налице в едно от подразделенията/площадките или ако основанията за отказ съществуват в едно от подразделенията/площадките

Допълнителни подразделения/площадки могат да се включат в групата по време на надзорен или ре-сертификационен одит, както и по време на одит за разширение на обхвата.

### 3.5.7. Управление на жалбите и възраженията

Ръководството на СИБ ООД е разработило процедура за правилата и реда за приемане, регистриране, проучване, разглеждане, решаване и информиране на страните при възникване на спорове и постъпване на жалби, възражения и рекламации от страна на заявителите, сертифицираните организации или от други организации относно действията по сертификация или относно всякакви други свързани с тях въпроси, срещу решения и действия на ръководството на Органа за сертификация на системи за управление. Решенията се вземат от независима и безпристрастна Комисия, гарантираща добронамерено решение на проблема, при балансиране на реалистичност, стриктност и толерантност със строгост.

Приемането и документирането на постъпилите жалби и възражения става от Отговорника по качеството на ОССУ към СИБ ООД. Също така приемането на жалби и възражения може да стане и чрез интернет страницата [www.cib-bg.com](http://www.cib-bg.com). Отговорникът по качество завежда постъпилите жалби и възражения в Од 09.07.00-1 „Регистър на постъпилите жалби и възражения“.

Отговорникът по качество на ОССУ към СИБ ООД е длъжен да свика заседание на Комисията за жалби и възражения (КЖВ) в срок до 7 дни от датата на завеждане на жалбата/възражението.

Протоколите от заседанията на КЖВ се публикуват на сайта на СИБ ООД. Решенията на Комисията по жалби и възражения са окончателни и са задължителни за Ръководителя на ОССУ и се привеждат в изпълнение от него.