

# ПРОЦЕДУРА 9.1

## ПРОЦЕСИ, СВЪРЗАНИ С КЛИЕНТА

Разработил: Колектив	Утвърдил: Ценкова, РОС /фамилия, длъжност/	Екземпляр № 1
10.06.2021 /дата, подпис/	15.06.2021 /дата, подпис/	Издание 03 В сила от 15.06.2021

**ОПИС НА ИЗМЕНЕНИЯТА**

Изменение		Същност на изменението	Дата на която изменението:		Получил/внесъл изменението (фамилия, длъжност)	Подпис
№	в раздел/точка		е получено/внесено	влиза в сила		
1	2	3	4	5	6	7
1.	т 5.3.1,	Заявка за сертификация	25.10.2017	25.10.2017	Влахов, РОС	
2.	т. 5.7	Договор за сертификация	06.11.2017	06.11.2017	Влахов, РОС	
3.	т. 5.3.1	Заявка за сертификация	08.08.2018	15.08.2018	Влахов, РОС	
4.	т. 5.4.2	Преглед на заявката	08.08.2018	15.08.2018	Влахов, РОС	
5.	т. 4.1	Отговорности	01.03.2019	05.03.2019	Влахов, РОС	
6.	т. 5.4.1	Преглед на заявката	01.03.2019	05.03.2019	Влахов, РОС	
7.	т. 5.7	Назначения на екипи	01.03.2019	05.03.2019	Влахов, РОС	
8.	т. 5.8.1	Несъгласия с оценителски екип	01.03.2019	05.03.2019	Влахов, РОС	
9.	т. 5.8.2	Несъгласия с оценителски екип	01.03.2019	05.03.2019	Влахов, РОС	
10.	т.2, 5.1 и 5.4.1	Оперирание в географски зони	10.06.2021	15.06.2021	Ценкова, РОС	
11.	4.2	Стилова корекция	01.09.2021	01.09.2021	Ценкова, РОС	
12.	Т. 5.4.1	Добавено – оценка на риска при извършване на дистанционни одити	01.09.2021	01.09.2021	Ценкова, РОС	
13.	Т. 5.6	Финансово предложение	01.09.2021	01.09.2021	Ценкова, РОС	
14.	Т. 6	Документиране – добавен Од 8.6-02 „Оценка на риска при дистанционен одит“	01.09.2021	01.09.2021	Ценкова, РОС	
15.	Т. 7	Свързани документи – добавена П 9.3 „Дистанционен одит“	01.09.2021	01.09.2021	Ценкова, РОС	

## СЪДЪРЖАНИЕ

1. ЦЕЛ.....	4
2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ.....	4
3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	4
4. ОТГОВОРНОСТИ .....	4
5. ПРОЦЕДУРА.....	4
6. ДОКУМЕНТИРАНЕ .....	7
7. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ.....	7

## 1. ЦЕЛ

Настоящата работна процедура регламентира реда и отговорностите при запитване, оферирание и подготовка за сключване на договор за сертификация на СУ, както и всички дейности, свързани с процеса по сертификация, предхождащи пряката оценка за съответствие.

## 2. ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Процедурата се прилага в дейността на Ръководителя на органа по сертификация при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД (РОС) и отговорник Сертификации (ОКС). Резултатът от прилагането на процедурата (съответният договор и произтичащите от него заповеди) е задължителен за всички служители и сътрудници на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД, вземащи участие в конкретната оценка за съответствие, в географските зони, в които оперира ОС.

## 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините и определения, използвани в настоящата процедура са съгласно БДС EN ISO/IEC 17000:2020, БДС EN ISO 9000:2015, БДС EN ISO/IEC 17021-1:2015 и още:

**код NACE** – код, свързан с определена икономическа дейност, възприет в страните от ЕС; за България – КИД 2008, съответстващ на NACE rev. 2 на EUROSTAT.

## 4. ОТГОВОРНОСТИ

**4.1.** Отговорник “Сертификации” (ОКС) отговоря за:

- ✓ първоначално обработване на запитвания, заявки, информация;
- ✓ осъществяване на връзка и поддържане на кореспонденция с клиентите;
- ✓ прегледа на заявките и офертите;
- ✓ назначаване на оценителски екип и
- ✓ други подобни, свързани с дейността за сертификация на системи за управление по ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 и ISO 27001:2017.

**4.2.** Ръководителят на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД (РОС) е отговорен за:

- ✓ Целия процес по оценка на съответствието;
- ✓ Уведомяване на клиентите за обстоятелствата свързани с това.

**4.3.** Договорите за сертификация и всичко свързано с договорни условия и плащания се сключват, респективно подписват от Управителя на „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД.

## 5. ПРОЦЕДУРА

**5.1.** Сертификацията, като услуга, която се предлага от ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД се прави известна на обществеността, чрез публикации в публични и специализирани медии, чрез представяне на подходящи форуми и чрез всякакви други средства, които не противоречат на изискванията за коректна конкуренция, в географските зони, в които оперира ОС.

**5.2. Запитване/искане за сертификация** може да се отправи, както в офиса на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД, писмено или устно, така и по електронен път, чрез имейл.

### 5.3. Заявка за сертификация

**5.3.1.** След запитването на клиента се предоставя ОД 8.6-01 “Заявка за сертификация”, за да бъде попълнена от упълномощен, компетентен представител на клиента. Заявката може да бъде попълнена от клиента и без да е правил предварителни запитвания – същата е публикувана на сайта на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД.

Информацията в заявката, предоставена на сертифициращия орган от упълномощения представител на организацията-заявител, по съществени аспекти на нейните процеси и операции, също така включва идентифициране на значителните рискове за здравето и безопасността на работното място, опасните материали, използвани в процесите и всякакви правни задължения, свързани с приложимото законодателство на ОН&SMS. Заявката за сертификация трябва да съдържа данни за служителите, които работят и извън помещенията на организацията.

Заявката за сертификация на организации, със системи за управление на ЗБР, трябва да съдържа данни, свързани с разбиране на организацията и на нейния контекст, както и разбиране на потребностите и очакванията на работници и други заинтересовани страни, условия за безопасност, заплахата за

безпристрастността, изискванията, свързани с действия за овладяване на рискове и възможности и др. (БДС ISO 45001:2018).

**5.3.2.** При необходимост на клиента се обяснява за какво ще бъде използвана информацията от Од 8.6-01 и/или се съдейства за коректно отразяване на необходимата информация.

#### **5.4. Преглед на заявката**

**5.4.1.** Отговорник "Сертификации" (ОкС), за системи за управление по ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 и ISO 27001:2017 разглежда Од 8.6-01, за да се убеди, че Органът за сертификация на системи за управление (ОССУ) разполага с подходяща компетентност да извърши оценката за съответствие.

При необходимост, ОкС и/или РОС, с одитор и/или ТЕ, разглеждат и оценяват:

- ✓ дали информацията за потенциалния клиент и за неговата СУ е достатъчна;
- ✓ дали очакванията относно сертификацията са ясно определени и документирани;
- ✓ няма идентифицирани недоразумения между ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД и потенциалния клиент, които все още не са решени;
- ✓ ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД има компетентността и способността да извърши сертификацията, в географските зони, в които оперира ОС;
- ✓ възможността да се вземат пред вид всички въпроси, влияещи върху дейностите за сертификация като например: желаната област на приложение на сертификация; местоположението(ята), където потенциалният клиент извършва своите дейности; времето, необходимо за извършване на одитите, както и езика; условия за безопасност; заплахата за безпристрастността и др.;
- ✓ оценка на риска при извършване на дистанционни одити – Од 8.6-02.

**5.4.2.** Когато информацията е непълна, ОкС, в съответната географска зона, се свързва с клиента за допълване или уточняване на предоставената информация, като информацията се документира.

ОкС, заедно с клиента, допълва и уточнява информацията и за създадените, приложени и поддържани, от организацията процес/и, необходими за вътрешна и външна комуникация и обмен на информация, приложими към системата за управление на ЗБР (БДС ISO 45001:2018).

**5.4.3.** Когато информацията е достатъчна и прегледът е показал, че ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД не може да изпълни исканата сертификация (например: за икономическа дейност извън обхвата на акредитация - код NACE), ОкС изготвя мотивиран писмен отказ до заинтересованата организация.

**5.4.4.** Когато прегледът е показал, че ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД може да изпълни исканата сертификация, ОкС/РОС пристъпва към подготовка на Оферта за сертификация.

**5.4.5.** Всички обстоятелства по прегледа на заявката се документират в Од 8.6-05-1 „Техническо предложение“.

#### **5.5. Определяне на човешки ресурс (ВО, О, ТЕ)**

Въз основа на информацията от Од 8.6-01 „Заявка за сертификация“ ОкС, определя одит екипа и го отразява в Од 8.6-05-1 „Техническо предложение“, като води предварителни разговори с предвидения персонал.

#### **5.6. Финансово предложение**

- ✓ Управителят/РОС определя стойността, прилагайки одобрена таблица за корелация от „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД и изпраща на потенциалния клиент „Оферта“;
- ✓ Ако потенциалният клиент има несъществени претенции към офертата, ОкС предприема всички необходими действия за изясняване на проблема. Ако това не се получи ОкС изготвя мотивиран писмен отказ до заинтересованата организация;
- ✓ Когато офертата е приета и подписана от клиента, тя става със силата на Договор за сертификация.

С подписване на офертата/договора сертифицираният клиент се задължава да информира, без закъснение, ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД за възникването на сериозен инцидент или нарушение на правилата свързани със сертификационния процес.

#### **5.7. Действия след подписване на договора за сертификация**

- ✓ ОкС съгласува дати за одит с клиента, предварително. Потвърдените дати се записват в Од 8.6-05-1 „Техническо предложение“;
- ✓ ОкС, за системи за управление по ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 и ISO 45001:2018 и ISO 27001:2017, подписва назначението на екипа (Од 8.6-08);

- ✓ с ОД 9.3 „Плана за одит“ клиентът се уведомява за:
  - екипа одитори;
  - периода за започване на процедурата за оценка на съответствието.

## 5.8. Съгласуване на параметрите

### 5.8.1. Несъгласие с одиторския екип

Всяко несъгласие с екипа одитори се разглежда като заплаха за безпристрастността на екипа.

- ✓ първо несъгласие с екипа или член на екипа одитори се разглежда в дух на партньорство и се приема без мотиви, след което ОкС предлага нов екип или промени в състава на екипа;
- ✓ за второ несъгласие – от клиента се очакват сериозни документирани мотиви, които се разглеждат от ОкС или РОС, който дава становище по мотивите. РОС взема съответните решения;
  - ако реши, че мотивите са основателни, РОС изисква от ОкС предложение за нов екип/член на екипа и уведомява писмено клиента;
  - ако реши, че мотивите са неоснователни, РОС уведомява писмено клиента за:
    - становището си;
    - екипът няма да бъде променен и че повече възражения спрямо състава на екипа одитори няма да бъдат приемани;
    - възможността да подаде възражение срещу решението на РОС пред Комисията за Жалби и възражения.

**5.8.2.** При необходимост ОкС или РОС съгласуват новите параметри с клиента. Записите от тези дейности се добавят към досието на клиента.

## 5.9. Жалби и възражения

**5.9.1.** Клиентите на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД имат правото на възражения срещу решения на РОС и жалби изразяващи неудовлетвореност от дейностите, свързани с процеса за сертификация.

**5.9.2.** Жалбите се предават на РОС в рамките на текущата седмица. Той преценява дали жалбата е свързана с дейностите за сертификация.

**5.9.2.1.** Ако това е така, жалбата се разглежда от него по същество (при необходимост може да бъде обсъдена със сътрудника, който е предизвикал жалбата) и не по-късно от 5 работни дни (до края на следващата седмица или общо 10 работни дни от постъпване на жалбата) трябва да вземе решение и отношение по жалбата.

**5.9.2.2.** Когато РОС реши, че жалба, произтичаща от дейността на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД, е основателна, подготвя отговор до подалия жалбата и се предприемат адекватни корекции и коригиращи действия, включително управленски решения спрямо сътрудника, предизвикал с действията си жалбата.

**5.9.2.3.** Когато жалбата се отнася до сертифициран клиент, тя се проверява от гледна точка на ефикасността на сертифицираната СУ. Клиентът се уведомява за постъпилата жалба своевременно (спазвайки принципите за опазване на професионална тайна, по отношение на подалия жалбата и предмета на жалбата) и се иска становището му по възникналия проблем.

Когато жалбата се отнася до сертифициран клиент и двете страни се информират за протичането на процеса.

При необходимост РОС организира среща с подалия жалбата и клиента, на която се решава дали и в каква степен да бъде направена публично достояние предметът на жалбата и съответното решение.

**5.9.2.4.** Когато РОС реши, че жалбата е неоснователна, подготвя мотивиран писмен отговор, който се изпраща на жалбоподателя.

**5.9.2.5.** Отговорите на постъпилите жалби се изпращат на подалите жалби не по-късно от 15 работни дни от постъпването на жалбата.

**5.9.3.** Възраженията срещу решенията на РОС се подават в офиса на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД до 10 дни след получаването на решението за сертификация, в свободен текст. ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД изисква лицето подаващо възражението да демонстрира своите правомощия.

**5.9.4.** Всички възражения се регистрират в ОД 8.6-09 “Регистър Жалби и възражения”, в присъствието на подаващия.

**5.9.5.** Възраженията се предават незабавно на Мениджър системи за управление (МСУ), който в срок от 5 работни дни е длъжен да извърши необходимите проучвания и да ги доведе до знанието на Председателя на Комисията за възраженията.

**5.9.5.1.** В рамките на 5 дни МСУ изисква писмено становище от РОС, във връзка с регистрираното възражение и го предава на Председателя на Комисията за възраженията.

**5.9.5.2.** Когато Комисията за възраженията към „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД реши, че възражението е основателно, подготвя извинително писмо до възразяващия клиент. Възразяващият клиент се уведомява от МСУ своевременно за резултата от предприетите корекции и коригиращи действия.

**5.9.5.3.** Когато Комисията за възраженията реши, че възражението е неоснователно, подготвя мотивиран писмен отговор.

**5.9.5.4.** Отговорите на постъпилите възражения се изпращат от МСУ на възразяващите не по-късно от 20 работни дни от постъпването на възражението. През този период възразяващия се уведомява непрекъснато за хода на разглеждане на възражението от МСУ.

**5.9.5.5.** Решенията на Комисията за възраженията са задължителни за ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД. Комисията за възраженията е абсолютно независима от дейността и резултатите на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД и работи по строго определен ред – Правила за работа на КВ – Приложение 9 към НК.

**5.9.5.6.** Когато възразяващият е недоволен от решението на Комисията за възраженията, той може да се обърне към органа, акредитирал ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД или други държавни и съдебни органи.

**5.9.6.** Евентуалните жалби, възражения и свързаните с тях решения се съхраняват в съответните досиета.

**5.9.7.** ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД стимулира клиентите си да дават оценка за работата му и евентуално да дават препоръки за подобряване. За целта, всяка година, писмено клиентите се подканят да представят своите впечатления от дейността на ОС при „КЮ-ЕИД ЮРЪП“ ЕООД – ОД 8.6-10 “Анкета клиент”.

## **6. ДОКУМЕНТИРАНЕ**

Документирането на процесите, свързани с клиента (прегледа на запитвания, оферти и др) се извършва в:

ОД 8.6-01 „Заявка за сертификация”

ОД 8.6-02 „Оценка на риска при дистанционен одит“  
„Оферта”;

ОД 8.6-05-1 „Техническо предложение”

ОД 8.6-09 Регистър “Жалби и възражения”

ОД 8.6-10 „Анкета клиент”

## **7. СВЪРЗАНИ ДОКУМЕНТИ**

П 10.2.3 „Управление на документи”;

П 10.2.4 „Управление на записи”;

П 7 „Човешки ресурси”;

П 9.2 „Сертификационен процес”

П 9.3 „Дистанционен одит”

П 10.2.7 „Управление на несъответствията. Коригиращи действия”