

ПРОФЕСИОНАЛЕН КОДЕКС НА **SGS БЪЛГАРИЯ**

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Този професионален кодекс е структуриран в съответствие с изискванията на акредитационните органи, чиято акредитация СЖС България („Сертифициращ орган“) в момента притежава. Условиата се отнасят също и за сертификация, извън обхвата на акредитация на СЖС България.

2. ОБХВАТ

Сертифициращият орган предоставя услуги на лица и организации („клиенти“). Сертифициращият орган може да предоставя услугите си директно или, по собствена преценка - чрез: (а) собствени служители, (б) филиал на SGS или (с) лице или организация, оторизирани от Сертифициращия орган.

В случай, че част от сертификационния процес се извършва от трето лице или организация, Сертифициращият орган носи пълна отговорност по издаване, поддържане, разширяване, намаляване, временно отнемане или отмяна на сертификата, както и за поддържане на съответната документация, свързана с това.

Сертифициращият орган се задължава да уведомява клиентите си за всякакви промени, свързани с процеса на сертификация в съответните срокове.

3. ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Сертифициращия орган поддържа поверителност на всички свои организационни нива, по отношение на информация, получена в хода на изпълнение на неговата работа. Никаква информация няма да бъде разкривана на каквито и да било трети страни, освен в отговор на изпълнение на съдебно разпореждане или по изискване на акредитационния орган като част от акредитационния процес. Името на клиента, адреса му, обхвата на сертификация и контактите му се съхраняват в съответните директории на Сертифициращия орган. SGS поддържа свой собствен

клиенти, който е наличен на интернет страницата на SGS. Там е налична информация за статуса на всеки временно отнет, отнет или отменен сертификат.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ

Копие от организационната структура на Сертифициращия орган, показващо отговорността на всички нива и йерархията в организацията, както и документи, доказващи юридическия статус на Сертифициращия орган, могат да бъдат получени при поискване.

5. КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ

След получаване на попълнен въпросник (наличен при поискване от SGS), Сертифициращият орган изпраща на клиента оферта с ясно обозначени обхват и цена на услугите, заедно с формуляр за кандидатстване, където е приложимо. След като формулярът за кандидатстване бъде върнат заедно със свидетелство, че всички изискуеми такси са платени, както и след осигуряване на контролирани копия на необходимата документация и образци, проектът ще бъде възложен на одитор, който ще бъде отговорен за осигуряване на изпълнението на услугите в съответствие с процедурите на Сертифициращия орган.

6. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

С цел да получи и поддържа сертификация (регистрация), клиентът трябва да спазва следните правила и процедури:

(а) да осигурява достъп на Сертифициращия орган до всички документи, образци на продукти, чертежи, спецификации и друга информация, изисквани от Сертифициращия орган, за да изпълни програмата за оценка на съответствието. Също така, клиентът трябва на определи лице за контакти със Сертифициращия орган.

(б) При положение, че Сертифициращият орган не счита, че

са изпълнени, клиентът ще бъде уведомяван за аспектите, по които няма удовлетворителен резултат.

(с) Когато клиентът може да демонстрира, че в указания от Сертифициращия орган период са предприети необходимите коригиращи действия, с цел постигане на пълно съответствие с изискванията, Сертифициращият орган ще организира, при допълнително заплащане от клиента, повторна проверка само на необходимата част от оценката.

(д) Ако клиентът не успее да предприеме задоволителни коригиращи действия в указания период, може да се наложи Сертифициращият орган да повтори изцяло оценката при допълнително заплащане.

(е) Идентификацията на съответствието се отнася само за обектите или продуктите, които са оценени, както е указано в сертификата и и графика за оценка (ако има такъв) или други приложения, които могат да придружават сертификата.

(ф) Когато е необходимо, клиентът трябва да осигури достъп на наблюдатели по време на оценката, например оценяващ персонал на акредитационните органи или обучаващи се одитори.

7. СЕРТИФИКАЦИЯ (РЕГИСТРАЦИЯ)

Когато Сертифициращият орган е установил, че клиентът е изпълнил всички изисквания за сертификация (регистрация), клиентът се уведомява и се издава сертификат. Сертификатът остава собственост на Сертифициращия орган и може да бъде копиран или възпроизвеждан за нуждите на трети страни само маркиран с думата “копие”.

Сертификатът остава валиден за посоченият в него срок, освен в случаите, когато при контролни проверки се открие, че системата за управление и/или продуктът на клиента вече не съответства на стандартите, нормите или незадължителните изисквания.

SGS си запазва правото да решава, при отделни случаи, по собствена преценка, вземайки предвид конкретни обстоятелства, че издаването на сертификат може да бъде осъществено само след пълно изплащане на съответните такси.

8. СЕРТИФИКАЦИОННИ ЗНАЦИ

След издаване на сертификата, Сертифициращият орган може да разреши на клиента да използва предназначен за това сертификационен знак. Правото на клиента да използва такъв знак ще зависи от поддържането на валиден сертификат по отношение на системата за управление и/или продуктите си, както и съответствието с правилата, определящи използването на знака на Сертифициращия орган. Клиент, комуто е разрешено да използва сертификационен знак на акредитиран орган, трябва да спазва и правилата на акредитационното тяло. Неправилното използване на знаците се счита за критично несъответствие и може да доведе до временно отнемане на сертификата.

9. КОНТРОЛНИ ПРОВЕРКИ

В зависимост от вида на осигурената сертификационна услуга, клиентът подлежи на периодични контролни проверки на системата за управление, документацията, процесите на производство и разпространение на продукта, по усмотрение на определения за проекта одитор. Клиентът предоставя достъп до всички обекти или продукти за целите на контролните проверки, а Сертифициращият орган си запазва правото да извършва да извършва допълнителни обявени или необявени одити, както се изисква от съответната сертификационна схема, или в резултат на докладван инцидент или жалба или нарушение на законодателството, налагаща участието на компетентния регулаторен орган.

Клиентът поддържа регистър със записи за всички оплаквания от страна на негови потребители и свързаните с безопасността инциденти, свързани с обхвата на сертификацията, докладвани от съответните власти или потребителите и предоставя това на Сертифициращия орган при поискване. Освен това клиентът незабавно уведомява сертифициращия орган за всеки сериозен инцидент или нарушение на законодателството, имащо

отношение към обхвата на сертификацията, което налага участието на компетентния регулаторен орган.

10. ПОДНОВЯВАНЕ НА СЕРТИФИКАТА

За подновяване на сертификата в края на всеки сертификационен цикъл, клиентът трябва да повтори процедурата за кандидатстване, описана в член 5. Обикновено клиентът ще бъде уведомяван за изискванията за подновяване на сертификата при визитата, предхождаща тази за подновяване, която е последна във всеки един сертификационен цикъл, но отговорността за навременно попълване на молбата за подновяване на сертификацията е изцяло на клиента.

11. ПРОМЯНА В ОБХВАТА НА СЕРТИФИКАЦИЯТА (РЕГИСТРАЦИЯТА)

За да се промени (разшири или намали) обхвата на сертификата, така че да покрива допълнителни обекти и/или продукти или да изключи обекти и/или продукти, клиентът попълва нов въпросник. Прилага се процедурата за кандидатстване, описана в член 5 и се оценяват тези области, които преди не са били засегнати. Цената за промяна на обхвата на сертификацията се определя на базата на характера и програмата за работа.

След успешно приключване на процеса на оценяване, се издава нов сертификат, отразяващ направените промени в обхвата. В този случай клиентът връща заменения сертификат на Сертифициращия орган.

12. ПРОМЕНИ В СИСТЕМАТА / ПРОДУКТА

Клиентът трябва да информира Сертифициращия орган писмено за всяка предвиждана промяна в системата за управление, продуктите или процеса на производство, която може да повлияе на съответствието със стандартите, нормите или регламентиращите документи. Сертифициращият орган ще определи дали посочените промени изискват допълнителна проверка. Пропускът да се уведоми Сертифициращия орган за каквито и да е предвиждани промени може да доведе до временно отнемане на сертификата.

13. ПУБЛИКАЦИИ ОТ СТРАНА НА

КЛИЕНТА

Клиентът може да се позовава в медиите на сертифицираната си система за управление или продукти и може да използва съответния сертификационен знак на бланки и рекламни материали във връзка с обхвата на сертификацията и в съответствие с приложимите към момента на действие правила за използване на знаците.

При всички случаи, клиентът трябва да осигури в публикациите си и в рекламните си материали да няма предпоставки за объркване между сертифицирани и несертифицирани продукти. Клиентът не трябва да прави изявления, които могат да подведат трети страни, че определени продукти са сертифицирани, когато в действителност не са.

14. НЕПРАВОМЕРНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА СЕРТИФИКАТ И СЕРТИФИКАЦИОННИ ЗНАЦИ

Сертифициращият орган предприема подходящи действия за сметка на клиента, за да се справи с последствията от некоректно и неправомерно използване на сертификата и сертификационните знаци. Това включва временно или постоянно отнемане на сертификата, правни действия и/или публикации по отношение на нарушението.

15. ВРЕМЕННО ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

Сертификатът може да бъде отнет от Сертифициращия орган временно, за ограничен период от време, в случаи, подобни на следните:

(а) ако изискване за коригиращи действия не е изпълнено по удовлетворителен начин в указания срок;

(б) при случай на неправомерно използване, описан в член 14, когато клиентът не го коригира с оттегляне или други подходящи оздравителни мерки;

(с) ако има каквито и да е нарушения на офертата, договора, общите условия, настоящия професионален кодекс или условията за използване на знаците.

(д) ако продукти са пуснати на пазара в опасно състояние или в състояние на несъответствие.

(е) ако одитите не са извършени в съответните срокове.

Клиентът не трябва да се идентифицира като сертифициран и не трябва да използва никакви сертификационни знаци,

предоставени за ползване с временно отнетия сертификат.

Сертифициращият орган потвърждава писмено на клиента временното отнемане на сертификата. В същото време, Сертифициращият орган посочва при какви условия сертификатът може да бъде върнат. В края на срока за временно отнемане се прави проверка, за да се определи дали посочените условия за връщане на сертификата са били изпълнени. При изпълнение на тези условия, сертификатът се връща и клиентът се уведомява за това. Ако условията не се изпълнят, сертификатът се отнема за постоянно.

Всички разходи, направени от Сертифициращия орган за временното отнемане и връщането на сертификата, са за сметка на клиента.

16. ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

Сертификат може да бъде отнет, в случай че:

(а) клиентът предприема неадекватни мерки при временно отнемане на сертификата;

(б) в случай на продуктова сертификация – ако продуктите не отговарят на стандартите, нормите и регламентиращите документи или вече не се предлагат

(с) Клиентът прекрати договорните си отношения със Сертифициращия орган.

При всеки от тези случаи, Сертифициращият орган има право да отнеме сертификата с писмено уведомление до клиента.

Клиентът може да подаде заявление за възражение (виж член 19).

В случай на отнемане на сертификат, сертификационните такси не се връщат, отнемането на сертификата се публикува от Сертифициращия орган и се уведомява акредитационния орган, ако има такъв.

17. ОТМЯНА НА СЕРТИФИКАТ

Сертификат може да бъде отменен ако:

(а) клиентът уведоми Сертифициращия орган писмено, че не желае подновяването му или прекратява дейността си;

(б) вече не предлага продуктите от обхвата на сертификация;

(с) в случай, че клиентът не подаде навреме молба за сертификация или подновяване на сертификата.

В случай на отмяна на сертификат, сертификационните такси не се връщат, отмяната на сертификата се публикува от Сертифициращия орган и се уведомява акредитационното тяло, ако има такова.

18. ПРИЗНАВАНЕ НА АКРЕДИТИРАНИ ОРГАНИЗАЦИИ

В общия случай, Сертифициращият орган признава регистрациите на други акредитирани организации, когато това не противоречи на схемата за сертификация на продукти или системи. Сертифициращият орган си запазва правото да не признава такива регистрации, по собствено усмотрение.

19. ВЪЗРАЖЕНИЯ

Клиентът има право да обжалва всяко от решенията на Сертифициращия орган.

Уведомлението за намерение за възражение трябва да бъде направено писмено и получено от Сертифициращия орган в седемдневен срок от получаване на уведомлението за отказ за издаване, спиране или оттегляне на сертификата.

Клиентът получава формуляр за оплакване, който да попълни и изпрати на Сертифициращия орган в 14 дневен срок от получаването, подкрепен със съответни факти и данни, които да бъдат разгледани при процедурата за възражения.

Всички възражения се изпращат до Сертифициращия орган за решение от комитет по възраженията. Сертифициращият орган представя доказателства в подкрепа на решението на комитета по възраженията. Всяко решение на Сертификационния орган остава в сила до излизане на решението по обжалването.

Решението на комисията по възраженията е окончателно и задължително както за клиента, така и за Сертифициращия орган. След като бъде взето решението относно възражението, не може да бъде отправен насрещен иск от която и да е страна в спора за изменение или промяна на това решение.

В случаите, когато възражението бъде прието и сертификат бъде издаден или възстановен, срещу Сертифициращия орган не могат да бъдат предявявани претенции за възстановяване на разходи или каквито и да било други загуби.

20. ОПЛАКВАНИЯ

Ако клиентът има оплаквания относно работата на служители от персонала на Сертифициращия орган, оплакването трябва да се направи писмено, без отлагане, като се адресира до ръководителя на Сертифициращия орган. Ако оплакването е срещу ръководителя на Сертифициращия орган, то трябва да се адресира до управителя на СЖС България ЕООД.

Оплакванията трябва да бъдат подадени писмено. Същите ще бъдат безпристрастно разгледани от Сертифициращия орган, с издаване на заключение. Подалият оплакване клиент ще бъде информиран за заключението на Сертифициращия орган.

СЕРТИФИЦИРАЩИЯТ ОРГАН СИ ЗАПАЗВА ПРАВОТО ДА ДОБАВЯ, ПРЕМАХВА ИЛИ ПРОМЕНЯ КЛАУЗИ ОТ ТОЗИ ПРОФЕСИОНАЛЕН КОДЕКС БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛНО УВЕДОМЛЕНИЕ. ОСВЕН АКО ДРУГО НЕ Е УГОВОРЕНО, ВСИЧКИ УСЛУГИ СЕ ИЗПЪЛНЯВАТ В СЪОТВЕТСТВИЕ С ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА СЕРТИФИКАЦИОННИЯ ПРОЦЕС. В СЛУЧАЙ НА КОНФЛИКТ С ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ, СЕ ПРИЛАГАТ ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА СЕРТИФИКАЦИОННИЯ ПРОЦЕС.