

Настоящият наръчник е част от договора за сертификация.

Ползвани съкращения:

ОС - Орган за сертификация на системи за управление към Ай Кю Серт ЕООД

УД - Управляващ директор

СУ - Система за управление

Съдържание

0. ВИДОВЕ СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И СТАНДАРТИ

1. ПРЕГЛЕД НА ЗАЯВКА И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР

2. ОДИТ

3. ОДИТ ПРОГРАМА И ВИДОВЕ ОДИТИ

4. ТРАНСФЕР

5. РЕШЕНИЕ ПО СЕРТИФИКАЦИЯ И ИЗДАВАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

6. ПОДДЪРЖАНЕ. РАЗШИРЯВАНЕ. ПРЕХОД.

7. ОГРАНИЧАВАНЕ. ВРЕМЕННО ПРЕКРАТЯВАНЕ. ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ. ОТНЕМАНЕ.

8. ВЪЗРАЖЕНИЯ. ЖАЛБИ.

9. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

10. ПОЛИТИКА ПО БЕЗПРИСТРАСТНОСТ

0. ВИДОВЕ СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И СТАНДАРТИ

### **Системи за управление на качеството, съгласно изискванията на ISO 9001:2015**

Сертификатът по ISO 9001:2015 е най-широко разпространеният и най-разпознаваем начин да представим своята компания като надежден бизнес партньор, който спазва изискванията на международен стандарт за система за управление на качеството. Прилагането на стандарта ISO 9001 води до подобрения във работата на дадена организация в посока удовлетвореност на клиентите, подобрява репутацията и конкурентоспособността ѝ. Стандартът е еднакво приложим, както за производствени компании, така и за фирми в сферата на услугите и за организации с нестопанска цел.

### **Системи за управление на околната среда, съгласно изискванията на ISO 14001:2015**

Фокусът на стандарта е във възможността чрез поддържането и постоянното подобрене на система за управление на околната среда, организациите да идентифицират, следят и управляват екологичните си аспекти, като по този начин свеждат риска за околната среда до допустими нива. Стандартът има същата структура и носи идеята за непрекъснато подобряване, характерни за ISO 9001.

### **Системи за управление на здраве и безопасност при работа, съгласно изискванията на ISO 45001:2018**

ISO 45001:2018 е стандарт за система за управление на здравето и безопасността при работа, разработена да даде възможност на организациите да контролират и подобряват безопасните и здравословни условия на труд. Може да се прилага от всяка организация, желаеща да демонстрира ангажираност по отношение на здравето и безопасността, да управлява и минимизира рисковете за трудовото здраве на своите служители и тези към които е насочена дейността ѝ.

### **Системи за управление на безопасността на храните, съгласно изискванията на ISO 22000:2018**

ISO 22000:2018 е международен стандарт за управление на безопасността на храните. Стандартът е приложим за фирми участващи в цялата верига: от производители, преработватели, включително опаковане, транспортиране до мястото на продажба. Стандартът успешно се прилага от доставчиците на нехранителни продукти и услуги като почистване; съхранение; дезинсекция и дератизация; производство на оборудване. Чрез Сертификацията по ISO 22000 всяка организация може да гарантира, че не допуска на пазара хранителни продукти (включително опаковки, фуражи, храни за домашни любимци, адитиви и т.н.), опасни за здравето, и че поддържа система за установяване и решаване на проблеми, свързани с безопасността на хранителните продукти.

## **Системи за управление на сигурността на информацията, съгласно изискванията на стандарт EN ISO/IEC 27001:2017**

Стандартът цели осигуряване на сигурност на информация чрез защита на информационните активи. Основа се на възприети принципи, цели, политики и на оценки на рисковете, които могат да въздействат неблагоприятно върху бизнеса. Стандартът се прилага далеч не само и не на първо място от организации с IT профил – почти всяка организация, независимо за какъв бизнес става дума, може да работи с чувствителна информация, засягаща клиентите, партньорите, други заинтересовани страни, а в някои случаи дори и обществото като цяло. Защитите, които се изграждат при внедряване на СУСИ, повишават нивото на сигурност и на първо място са насочени към осигуряване и поддържане на характеристиките поверителност, наличност и цялост на информацията

### **Системи за управление на енергията, съгласно изискванията на ISO 50001:2018**

ISO 50001 цели системно намаляване на енергийните разходи с цел осигуряване на дългосрочно финансово по-ефективен и устойчив бизнес. Организацията, сертифицирана по ISO 50001 реализират спестявания от разходи за енергия и инвестират в нови технологии, които са по-екологични и по-производителни. Стандартът е приложим както за производства, така и за други бизнеси и институции, които имат енергийни разходи.

#### **1. ПРЕГЛЕД НА ЗАЯВКА И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР**

За да може да стартира една сертификационна процедура ОС трябва да разполага с подробно попълнена заявка за сертификация. Тя може да се изтегли от [www.aqcert.org](http://www.aqcert.org). Отговорен служител на ОС преглежда заявката и удостоверява дали желаната от клиента област на приложение на сертификацията попада в обхвата на акредитацията на ОС. На базата на заявените стандарти, работни площадки, персонал, ниво на риска и други фактори се определя времето за одит, което формира финансовите параметри.

С всеки свой клиент ОС сключва договор за сертификация, в който еднозначно е посочена заявената от клиента област на приложение на сертификацията за съответните стандарти и площадки. Договорът се изпраща на клиента по куриер в два екземпляра. Веднага щом получи подписан и подпечатан своя екземпляр ОС може да премине към планиране и провеждане на Одит.

#### **2. ОДИТ**

Одитът е дейност за установяване на степента на съответствие. Извършва се от компетентен екип по предварително предоставен план. Извършва се на място при клиента, като одиторския екип събира информация чрез интервюта, преглед на документирана информация и наблюдение на дейността. Одитът се извършва на извадков принцип, като целта е да се намерят доказателства за съответствие. В резултат от всеки одит се представя доклад.

#### **3. ОДИТ ПРОГРАМА И ВИДОВЕ ОДИТИ**

Процедурата на първоначална сертификация е тригодишна. Състои се от одит за първоначална сертификация (Етап 1 + Етап 2) в първата година, Надзорен одит след първа година (Надзор 1) и Надзорен одит след втора година (Надзор 2).

##### **Етап 1**

На първи етап от сертификационния одит се извършва преглед на документацията на системата за управление и проверка на място при клиента на готовността за провеждане на одит на Етап 2.

Ако по време на одита се установят пропуски, които биха могли да се класифицират като несъответствия на Етап 2, Водещият одитор, заедно с клиента уточняват времето за провеждане на втория етап на одита, така че да е възможно отстраняване на пропуските.

Периодът между Етап 1 и одита на Етап 2 не може да бъде по-дълъг от 6 месеца.

##### **Етап 2**

Одитът на Етап 2 обикновено се извършва от същия одиторски екип, които е участвал в Етап 1. Одитът на Етап 2 се извършва на място при клиента. По време на одита се събира информация и доказателства за съответствие с всички изисквания на приложимия за системата за управление стандарт и приложимите за обхвата на СУ законодателни и други изисквания. След Етап 2 досието на клиента се

придвижва към решение за сертификация. След положително такова се издава сертификат с условна тригодишна валидност.

### **Надзорен одит (Надзор 1 и Надзор 2)**

Сертификатът е условно валиден три години от датата на издаването му. Проверка за успешно поддържане на сертификация се прави чрез надзорни одити. Те се провеждат, за да се оцени текущото състояние на системата и на всички настъпили промени, подобрения или отклонения (ако има такива). Надзорен одит се прави на дванадесет месеца, общо два пъти за тригодишния срок на валидност на сертификата.

Надзорният одит се провежда на място. Документира се в доклад от надзорен одит, който се предоставя за вземане на решение за поддържане (или изменения) на сертификацията. При положително решение се издава анекс към сертификата, който потвърждава валидността му с 1 година. Анексът се изпраща до клиента в електронен вид.

По време на надзорен одит могат да се правят промени в сертификационните параметри, например промяна в областта на приложение или добавяне, премахване или промяна на площадки. За да бъде подходящо планиран одита, клиентът е длъжен да уведоми ОС за промените предварително. Ако промените не водят до повишаване на времето за одит, клиентът не дължи допълнителни такси. При нужда се подписва анекс към договора.

При критични несъответствия, които не са отстранени в срок, при непровеждане на одита в срок или при неплащане в срок, ОС временно прекратява сертификацията за срок до шест месеца. След изтичането им, ако проблемът не е отстранен сертификацията се отнема и договорът се прекратяват. В случай на неплатени одити сумите остават изискуеми.

### **Извънреден одит**

Извънреден одит се инициира по 2 възможни причини. Едната е в случай, че клиентът желае промяна, преди да е дошло време за надзорен одит, то за да се отрази промяната в сертификата се извършва извънреден одит и се взема решение за изменение. По правило цената на такъв одит е  $\frac{2}{3}$  от цента за надзорния одит. При значителни изменения в сертификационните параметри и/или когато промените водят до увеличено време за одит се сключва анекс към договора. Другият случай е, когато извънредният одит се инициира от ОС по повод на някакъв проблем - разследване на инциденти, жалби, закриване на критични НС, които не могат да се закрият по документи. Цената за този одит се определя от ОС на база нужното време.

### **Подновяване/Ресертификация**

Процедурата за подновяване на сертификацията стартира автоматично преди изтичане на даден сертификат. ОС комуникира с клиента за евентуално настъпили изменения и изпраща оферта за подновяване на сертификацията. Следва подписване на договор за Подновяване/Ресертификация, за нов, условно, тригодишен период.

Целта на одита за подновяване на сертификацията е да се потвърди поддържането на съответствието с релевантния стандарт и ефикасността на системата за управление като цяло. Освен ако не са настъпили значителни изменения в СУ на клиента, одита за подновяване/ресертификация се състои само от Етап 2. След положително решение се издава сертификат, в който се вписва началното одобрение на Клиента.

Специфичното при сертификатите издадени при Подновяване/Ресертификация е че, крайната им дата на валидност не е точно 3 години след издаването, а е 3 години след изтичането на предишния валиден сертификат, т.е. ако един сертификат се поднови по-рано, то клиентът не губи от припокриването на периодите на валидност, но ако се поднови след изтичане на предишния, времето, с което е просрочено подновяването не се прехвърля в новия период.

Интегриран одит е одит по няколко стандарта едновременно. Повече информация [ТУК](#)  
Корпоративен/Мултисайт одит е одит на няколко дружества/площадки работещи под обща система за управление и сертифициращи се като едно цяло. Повече информация [ТУК](#)

## **4. ТРАНСФЕР**

Трансферът на сертификация представлява признаването на съществуващ вече валиден сертификат на организация, издаден от друг акредитиран орган за сертификация на системи за управление, като на база на това признаване ОС издава сертификата от негово име.

ОС извършва трансфер само на валидни сертификати е издадени под акредитация с IAF MLA и/или EA/ MLA.

Обикновено трансфер се извършва преди одит за подновяване или надзорен одит.

За да може да се извърши трансфер, кандидатстващата организация освен копие от валидния си сертификат трябва да предостави информация за наличие или не наличие на несъответствия от предишен одит (и ако има такива информация за тяхното закриване). ОС преглежда тази предоставената информацията съгласно IAF MD 2, като обичайната практика е да извърши предтрансферна визита.

ОС може да предложи договор след положителна оценка от предтрансферния преглед. Трансфер може да се извърши на всеки етап от сертификационната процедура.

Повече информация [ТУК](#)

## 5. РЕШЕНИЕ ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ И ИЗДАВАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

След одита, водещият одитор изготвя доклад с констатации. Решение за сертификация се взема от независимо лице (вето лице). Вето лицето преглежда и оценява предадената му документация, като има право да изиска допълнителна информация. При наличие на критично несъответствие към положително решение за издаване на сертификат или анекс, не се пристъпва до предоставяне на данни за неговото закриване. При наличие на достатъчно, задоволителни доказателства за всяка дейност от заявеният обхват на сертификация се пристъпва към положително решение. Вето лицето оформя, протокол за решение. При положително решение се изготвя сертификат или анекс за поддържане. След взето решение, промени и уточнения в обхвата не могат да бъдат нанесени без провеждане на извънреден одит.

Когато се издава сертификат (Първоначална сертификация, Подновяване, Промяна, Преход), сертификатът първо се изпраща на клиента в електронен вид, като клиента има 5 дни да съобщи при наличие на неточност в изписванията. След изтичането на тези 5 дни текстът на сертификата се счита за съгласуван и оригиналите се изпращат с куриер.

При желание, логото на клиента може да се постави на сертификата безплатно, но при спазване на одобрение от ОС правила. .

## 6. ПОДДЪРЖАНЕ. РАЗШИРЯВАНЕ. ПРЕХОД.

Сертификационните дейност в първата година от всеки тригодишен сертификационен цикъл (след взето положително решение по сертификация), завършват с издаване на сертификат, който е условно валиден 3 години, като неговата валидност е потвърдена само до изтичането на първата от тях. Когато изтича първата година от сертификацията следва да се проведе първи надзорен одит (Надзор 1) с цел да се потвърди сертификацията за още една година. След успешно проведен Надзор 1 (и положително решение за поддържане на сертификационния статус) се издава анекс, който удължава валидността на издаденият сертификат до следващият планиран надзорен одит. При надзор 2 одитните активности се повтарят. Анексът за поддържане на сертификацията се изпраща до клиента в електронен вид.

При желание от страна на клиента, може да се извърши разширение на обхвата на сертификация, промяна в работните площадки или добавяне на нови. За целта се попълва Заявка за промяна. Разширяване обикновено се извършва на Надзорен одит или при нужда с Извънреден одит.

При въвеждане на нова версия на даден стандарт тя замества и/или отменя вече съществуващата версия на стандарта. По време на преходни периоди (обикновено 3 години) клиенти на ОС, които са сертифицирани по старата версия на стандарта трябва да извършат преход/миграция към новата, съгласно обявените политика за преход. Преход/миграция на вече сертифицирана система за управление може да се извърши по време на надзорен или ресертификационен одит, без допълнително заплащане от страна на клиента. При желание преходът/миграцията може да се извърши и чрез провеждане на извънреден одит, но с допълнително заплащане. Сертификати по изтичащата версия, издадени по време на преходен период са с ограничена валидност (датата на изтичане), но чрез извършване на преход валидността им се удължава до края на тригодишният сертификационен цикъл.

Преходни периоди:

OHSAS 18001:2007 към ISO 45001:2018	от 12.03.2018 до 12.03.2021
ISO 22000:2005 към ISO 22000:2018	от 29.06.2018 до 29.06.2021
ISO 50001:2011 към ISO 50001:2018	от 21.08.2018 до 21.08.2021

## 7. ОГРАНИЧАВАНЕ. ВРЕМЕННО ПРЕКРАТЯВАНЕ. ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ. ОТНЕМАНЕ.

Ограничаване на обхвата на издадена сертификация може да се извърши, само ако това не нарушава целостта и ефикасното функциониране на системата за управление. Ограничаването може да е в резултат установени пропуски по време на редовен одит, както и да е заявено от клиента. Възможно е при подаване на заявка за ограничаване ОС да ограничи обхвата без одит, ако това е подходящо.

Временното прекратяване на сертификацията или така нареченото суспендиране на действащ сертификат представлява стъпка, при която се преустановява неговата валидност, за период до 6 месеца. Причините за суспендиране са: нарушена клауза на договора за сертификация - например отказан, непроведен или просрочен с повече от месец надзорен одит или неплащане към ОС, както и постъпили жалби към ОС; незакрити в срок критични несъответствия или незакрити несъответствия, от предходната година. Временното прекратяване може и да е по желание на клиента, например ако клиентът на ОС няма възможност да приеме одита с определения срок. В период на временно прекратяване, клиентът няма право да се позовава на (или да ползва) издаденият сертификат и да използва сертификационния символ на ОС.

Възстановяване на сертификацията след временно прекратяване (до 6 месеца) може да се извърши, чрез провеждане на отложения надзорен одит или извънреден одит за възстановяване. След провеждане на одита и издаване на доклад от страна на одиторският екип на ОС и взето положително решение, статутът на издаденият сертификат се възстановява. Провеждането на извънреден одит за възстановяване не оказва влияние върху крайната дата на валидност на издаденият сертификат и откритата тригодишна сертификационна процедура.

ОС пристъпва към отнемане на дадена сертификация, при:

- изтичане на 6 месеца от временното прекратяване (виж причините за временно прекратяване)
- неизпълнение на договора за сертификация, правилата за логото и/или настоящия наръчник
- заявено желание от страна на клиента.

Клиентът е длъжен да върне физически представеният сертификат.

## 8. ВЪЗРАЖЕНИЯ. ЖАЛБИ.

Възражения. В случаи, в които заявителят желае да обори отказване, отнемане на сертификация или оценки, направени при някой от етапите от сертификационен одит, може да предяви писмено възражение. Срокът за подаване на възражение е до 10 (десет) работни дни от уведомяването за издадено решение или от връчване на доклад, ако е срещу констатации в доклада. Постъпилите възражения срещу дейността на ОС от негови клиенти се разглеждат от екип на комитета по решения, който не включва лица участвали в дейностите по сертификация (както одит, така и решение). ОС е длъжен да потвърди получаването на възражението и в срок до 1 месец да даде становище на подателя на възражението за резултатите от прегледа на възражението. УД има задължението да защити правата на клиента, както и да не допуска дискриминация на клиента от никакъв вид.

Жалби могат да постъпват в писмен вид от клиенти на сертифицирани организации или от други заинтересовани от сертификацията страни. Подаването на жалбите, проучването и вземането на решение по жалбите не водят до каквито и да е дискриминационни действия срещу подателя на жалбата. След получаване на жалбата ОС следва да потвърди дали жалбата е свързана с дейностите по сертификация, за които той е отговорен, и ако това е така, да я разгледа. ОС има задължението да опази тайната за жалбоподателя при комуникацията с клиента, който е обект на жалбата

УД на ОС изпраща уведомително писмо до сертифицираната организация за постъпилата жалба. В срок до 5 (пет) работни дни след уведомяването на сертифицираната организация тя има право да представи писмено становище, придружено с доказателства по предмета на жалбата до ОС. За събиране на допълнителна информация ОС може да инициира извънреден одит.

Според основателността на жалбата и резултатите от извършената проверка, ОС информира заинтересованите страни в едномесечен срок от получаването на жалбата.

## 9. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Клиентът има право да:

- възрази срещу предложени от ОС членове на екип за одит и/или дати за одит, като предостави аргументация за това
- получи доклад от одита
- предприеме корекции и коригиращи действия при открити несъответствия
- получи сертификат при положително решение по сертификация
- използва сертификата спрямо правилата PD2 - Правила за ползване на сертификат и лого
- използва сертификационният символ спрямо правилата PD2 - Правила за ползване на сертификат и лого
- възрази срещу решения на ОС

Клиентът е задължен да:

- информира ОС при промяна в: а) юридическия, търговския и организационния статут или с промяна в собствеността, б) организацията и управлението (например ключовия персонал - ръководители, лица, вземащи решения, или технически персонал), в) адреса за връзка и местоположенията, г) обхвата на извършваните действия в рамките на сертифицираната система за управление и е) важни изменения в системата за управление и в процесите.
- приеме наблюдатели от акредитационния орган при провеждане на одит на негова система за управление, ако това е нужно за поддържане и/или разширяване на предоставената акредитация на ОС
- следи за настъпили изменения в текущия наръчник и в PD2 - Правила за ползване на сертификат и лого
- не затруднява или отказва достъп до информация, вкл. документация, помещения, персонал, и др. в обхвата на сертификацията, с изключение на предварително описани като конфиденциални негови документи
- не оставя установените несъответствия без последствия, т.е. да не планира и/или да не предприема коригиращи действия за отстраняването им
- не използва сертификата и/или сертификационния символ и да не се позовава на сертификацията, ако все още няма валидна такава и/или относно дейности/площадки/стандарты извън обхвата на сертификация, както и в случаи на временно прекратяване и отнемане.
- стриктно да спазва PD2 - Правила за ползване на сертификат и лого
- информира ОС (най-късно до 3 дни) за всяка ситуация на установени законови нарушения, имащи отношение към системите за управление, както и за всеки сериозен инцидент по отношение на здравето и безопасността при работа.

ОС има право да:

- публикува информацията, описана в сертификати на своите клиенти
- изменя настоящия наръчник спрямо актуалните сертификационни и акредитационни изисквания
- отнеме сертификата при неспазване на договорните задължение от страна на клиента
- получи плащания съгласно договорите за сертификация

ОС е задължен да:

- съгласува с клиента датите и екипите за одит.
- извършва сертификационните дейности открито, компетентно, безпристрастно, непредубедено.
- опазва пред трети страни търговските и производствени тайни на клиента.
- информира заинтересованите от сертификацията на клиента страни относно валидността и обхвата на сертификата.
- обявява изменения в изискванията за сертификация чрез уеб сайта [www.aqcert.org](http://www.aqcert.org).
- предостави при поискване информация свързана с неговите клиенти на акредитационни органи с които работи, както и на овластените държавни органи при оторизирано поискване.

## 10. ПОЛИТИКА ЗА БЕЗПРИСТРАСТНОСТ

Органът за сертификация на системи за управление към "Ай Кю Серт" ЕООД декларира пред своите клиенти и заинтересованите от сертификацията страни, че осигуряването на безпристрастност е негов първостепенен приоритет. ОС предприема действия и не пести усилия за осигуряване на обективност на процеса по сертификация и ефективен контрол върху всички аспекти на осигуряването на безпристрастността, съгласно приложимите критерии и добрите практики.

ОС е коректен и независим. Спазва изискванията за конфиденциалност. ОС е определил изисквания за обективност и безпристрастност на всички елементи на сертификационния процес и за предотвратяване на възможността за поява на конфликт на интереси. Услугите му са еднакво достъпни за всички клиенти, без дискриминация от каквото и да е естество.

ОС постоянно подобрява начина си на работа, с цел все по висока ефективност и високо ниво на съответствие с приложимите към дейността критерии от страна на ОА, ЕА, IAF, ISO, както с очакванията на всички заинтересовани от дейността му страни.

Членовете на персонала на ОС, в зависимост от функциите си, подписват декларации и поемат задължения за безпристрастност и липса на конфликт на интереси. Всяка процедура за сертификация минава през независим преглед. Осигурена е независимост, както на екипите за одит от клиента, така и за решенията от екипите за одит. ОС управлява рисковете свързани с осигуряването на безпристрастност.

ОС не предоставя сертификация на други ОС. ОС не предлага и не извършва вътрешен одит на свои клиенти. В своите сертификационни дейности, органът не използва персонал, който е извършвал вътрешен одит през последните две години от датата на постъпила заявка за дадения клиент. ОС не сертифицира системи за управление когато е на лице неприемлив риск за безпристрастността.

ОС не предлага своите услуги като свързани с тези на консултантски организации. Недопустимо е и която и да било консултантска организация да декларира или внушава, че процесът на сертификация ще бъде по-лесен, опростен, бърз или евтин, ако се избере този ОС. ОС не заявява и внушава, че процесът на сертификация е по-лесен, по-опростен, по-бърз или по-евтин, ако се ползват услугите на определена консултантска организация.

ОС не допуска какъвто и да е търговски, финансов или друг натиск върху неговия персонал, който може да застраши безпристрастността. Органът за сертификация на системи за управление, като изцяло автономна част от фирмата за сертификационни услуги "АЙ КЮ СЕРТ" ЕООД – София, се финансира само от дейността си, няма приходи извън нея.

Борис Стоянов, управляващ директор на ОССУ към "АЙ КЮ СЕРТ" ЕООД

Кирил Кехайов, управител на „АЙ КЮ СЕРТ“ ЕООД