

## ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАЯВНИКА (ВИРОБНИКА, ПОСТАЧАЛЬНИКА). ВИМОГИ ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ ЩОДО ЗАЯВНИКІВ.

Одним із основних принципів системи управління та зобов'язань керівництва ОС УНДІРТ є орієнтація на замовників.

Вивчення потреб та очікувань замовників здійснюється при безпосередньому контактуванні, проведенням опитувального анкетування, шляхом аналізу результатів робіт організацій-конкурентів, вивчення та аналізу ринку послуг сертифікації та випробувань. З цією метою представники ОС УНДІРТ регулярно приймають участь у спільних з замовниками семінарах та зустрічах, вивчають нормативно-правову документацію та публікації з цих питань. За результатами вивчення та аналізу потреб та очікувань замовників в ОС УНДІРТ ведуться роботи з розширення спектру послуг, які надаються, та освоєння тих, які диктують нові потреби ринку.

Інформація щодо ОС УНДІРТ та його діяльності наводиться на стенді та сайті ОС, періодично вона переглядається та актуалізується. Крім того, при безпосередньому зверненні замовника за інформацією щодо надання послуг з ним проводиться співбесіда та надаються для ознайомлення документи, в яких викладені порядок та правила проведення оцінювання та випробувань, включаючи застереження чи обмеження щодо інформації про сертифіковану продукцію та використання знаку відповідності.

Замовник зобов'язаний виконувати вимоги правил сертифікації, які його стосуються, та умови договору. Якщо у представників ВЦ виникають сумніви щодо придатності виробу для випробувань або інші питання, то через відповідальних виконавців органу з сертифікації про це повідомляється замовник. За бажанням замовник може бути присутній при проведенні випробувань. У разі наявності негативного результату при проведенні робіт з сертифікації, виявлення невідповідностей під час проведення випробувань або затримок у виконанні робіт, про це негайно повідомляється замовник. Замовник повідомляється щодо процесу оцінювання, а також інформація, що надходить з джерела, відмінного від процесу оцінювання, на основі якої приймається рішення. Замовнику надається можливість прокоментувати її.

Для забезпечення конфіденційності інформації, у тому числі, наданої замовником, в ОС УНДІРТ розроблена робоча інструкція, яка встановлює відповідні вимоги, і лише у випадку, якщо закон вимагає передачі конфіденційної інформації замовника третій стороні, то ОС УНДІРТ обов'язково інформує замовника про це.

У разі потреби проведення змін у стандартах, що розповсюджуються на сертифіковану продукцію, або у правилах сертифікації замовник повідомляється про це не пізніше, ніж за шість місяців до моменту введення змін в дію. Коли зміни прийнято і опубліковано орган сертифікації контролює, щоб замовник, якого стосуються ці зміни, вніс необхідні поправки у документацію на цю продукцію у визначений термін.

У разі планування постачальником змін та модифікації продукції, технології виробництва або системи управління якістю, що можуть вплинути на відповідність сертифікованої продукції, він інформує про це орган з сертифікації, який визначає, чи потребують зазначені зміни додаткових робіт з оцінювання. У разі необхідності таких робіт, постачальник не має права випускати сертифіковану продукцію до того часу, доки орган з сертифікації не дасть постачальнику відповідного повідомлення.

При надходженні до Замовника (постачальника) скарг від споживачів стосовно відповідності сертифікованої продукції вимогам стандартів, всі вони реєструються та надається доступ органу з сертифікації до цих зареєстрованих даних. Постачальник вживає коригувальні заходи для усунення скарг та невідповідностей вимогам, які були підтверджені у продукції або послугах під час сертифікаційних випробувань. Постачальник документально оформляє проведені коригувальні заходи та надає їх органу з сертифікації на його вимогу.

При виникненні спірних питань і бажання замовника опротестувати прийняті ОС рішення при проведенні сертифікації, він має право подавати скарги або апеляції до органу з сертифікації.

ОС УНДІРТ вимагає від заявників:

- завжди виконувати сертифікаційні вимоги (*always fulfil the certification requirements*);
- забезпечувати, щоб продукція продовжувала відповідати встановленим вимогам до неї (в разі сертифікації серійної продукції) (*provide non-interruptible compliance with the prescribed requirements to the production (in case of serial production certification)*);
- забезпечувати всі необхідні заходи для провадження оцінювання та наглядання (в разі сертифікації серійної продукції), розгляду скарг, участі спостерігачів (*take all necessary measures for evaluation and surveillance provision (in case of serial production certification), processing of complaints, participation of observers*);
- робити заяви щодо сертифікації відповідно до її сфери (*make assertions on the matter of certification in accordance with its scope*);
- не використовувати сертифікацію продукції таким чином, щоб зашкоджувати репутації ОС, не вводити в оману, не робити необґрунтованих заяв (*not to use the certification of production in a way that could shatter the reputation of the Certification Body, not to deceive nor to make any unsubstantiated allegations*);
- у випадку призупинення, скасування або закінчення терміну дії сертифікації, припинити використання всіх рекламних матеріалів, які містять посилання на сертифікацію (*in case of suspension, cancellation or ending of the certification validity term, to stop using any advertising materials, which contain any reference(s) to the certification*);
- відтворювати копії документів щодо сертифікації в їх цілісності (*reproduce the copies of the documents concerning the certification in their full integrity*);
- посилаючись на сертифікацію своєї продукції в засобах інформації, виконувати вимоги ОС (*having making any references to the certification of own production in the mass-media, to fulfil the requirements of the Certification Body*);
- виконувати всі вимоги ОС щодо використання знаку відповідності та інформації стосовно продукції (*to fulfil all the Certification Body requirements concerning Conformity Label application and production information*);
- зберігати записи стосовно всіх відомих йому скарг, щодо відповідності сертифікаційним вимогам, та надавати їх ОС за вимогою, а також вживати відповідних заходів щодо таких скарг та реєструвати виконані дії (*keep records concerning all the known complaints concerning the conformity with the certification requirements, and to provide this information to the Certification Body upon request, to make all necessary measures concerning these complaints and to register the actions performed*);
- повідомляти ОС про зміни, які можуть вплинути на його здатність відповідати сертифікаційним вимогам (*inform the Certification Body about any changes, that could affect its ability to conform the certification requirements*);
- забезпечити конфіденційність всієї інформації Заявника, навіть такої, яка отримана з джерел, відмінних від Заявника (*provide the confidentiality of all the Customer's information, even if it was received from the sources, other than the Customer*).