

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ
«ЄВРОСТАНДАРТ»

№ документа:
Дата видання:
Версія документа:
Дата змін:

ІНСТРУКЦІЯ
ІН.20:2018
22.07.2022
03

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник ТОВ «Орган сертифікації
«Єв्रोстандарт»



Р. В. Горлов

"22" липня 2022 р.

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ

ІНСТРУКЦІЯ

ІН.20:2018

Взаємодія зі споживачем

№ екземпляра: Контрольний

Користувач: ТОВ «ОС «Єв्रोстандарт»

Харків – 2022

ЗМІСТ

Стор.

1 Загальні положення	3
2 Орієнтація на замовника	4
3 Законодавчі та регламентувальні вимоги	8
4 Складання та підписання договору та проведення робіт з сертифікації	8
Додаток А Форма «Анкета оцінки задоволеності споживача та послуг органу сертифікації “Євростандарт»	10
Лист ознайомлення персоналу з документом	12
Лист обліку періодичних перевірок	14
Лист реєстрації змін	15

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	Но документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Керівництво ОС зобов'язане відстежувати інформацію, щодо задоволеності замовників стосовно сприйняття замовником рівня задоволеності ОС його вимог, шляхом визначення методів отримання та використання отриманої інформації.

Доведення до всіх рівнів в організації важливості задоволення вимог замовника, а також регламентованих та законодавчих вимог.

У кожної організації є зацікавлені сторони, кожна з яких має потреби та очікування.

Задоволеність замовника – це сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

1.2 Успіх органа сертифікації залежить від розуміння та задоволення поточних і майбутніх потреб та очікувань і потенційних замовників та кінцевих користувачів, а також від розуміння і врахування потреб та очікувань інших зацікавлених сторін.

1.3 Для з'ясування і задоволення потреб і очікувань зацікавлених сторін орган сертифікації:

- визначає свої зацікавлені сторони і підтримує збалансоване реагування на їхні потреби та очікування;
- формулює визначені потреби та очікування як вимоги;
- поширює інформацію про вимоги на всіх рівнях;
- зосереджує увагу на поліпшення процесів для забезпечення цінностей для визначених зацікавлених сторін.

1.4 Для задоволення потреб та очікувань замовників і кінцевих користувачів керівництво ОС:

- розуміє потреби та очікування своїх замовників, у тому числі потенційних;
- установлює та оцінює конкуренцію на своєму ринку;
- визначає свої ринкові можливості, слабкі місця, майбутні і конкурентні переваги.

1.5 Прикладами потреб та очікувань замовника і кінцевих користувачів щодо продукції є:

- відповідність;
- надійність;
- придатність;
- постачання;
- діяльність після випуску продукції або послуги;
- ціна і витрати на стадіях життєвого циклу продукції або послуги;

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 3 из 15
-------------------------	--------------------------	---------------

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	No документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

- безпечність продукції або послуги;
- юридична відповідальність за якість продукції або послуги;
- вплив на навколишнє середовище.

1.6 Орган сертифікації визначає потреби для очікування своїх працівників щодо визнання, задоволеності роботою і професійного росту. Така увага допомагає забезпечувати впевненість у максимально повному залученні та мотивації працівників.

1.7 Орган сертифікації визначає фінансові та інші результати, які задовольняють визначені потреби і очікування власників та інвесторів.

1.8 Орган сертифікації враховує потенційні вигоди налагодження партнерських відносин із постачальниками організації з метою створення цінностей для обох сторін. В основі партнерства є стратегія, обмін знаннями, а також спільні здобутки і втрати.

1.9 Під час налагодження партнерських стосунків ОС:

- визначає основних постачальників та інші організації як потенційних партнерів;
- спільно встановлює чітке розуміння потреб та очікувань замовників;
- спільно встановлює чітке розуміння потреб та очікувань партнерів;
- встановлює цілі, які забезпечують можливості сталого партнерства.

1.10 При розгляді взаємозв'язків з суспільством орган сертифікації:

- демонструє відповідальність за здоров'я та безпеку людей;
- враховує вплив на навколишнє середовище, зокрема збереження енергії та природних ресурсів;
- визначає застосовні законодавчі та регламентовані вимоги;
- визначає поточні та потенційні впливи продукції, процесів та діяльності на суспільство в цілому і місцеву громаду зокрема.

2 ОРІЄНТАЦІЯ НА ЗАМОВНИКА

Для підвищення задоволеності замовників ОС визначає та виконує їх вимоги.

2.1 Зв'язок зі споживачем

2.1.1 Процес взаємодії зі споживачем включає наступні процедури:

- обробка замовлення;
- складання та підписання договору, організація оплати замовником;
- погодження замовника звітної документації про виконання робіт.

Споживач - клієнт, кінцевий користувач, роздрібний торговець, пільговий споживач і покупець.

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 4 из 15
-------------------------	--------------------------	---------------

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	№ документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

2.1.2 Орган сертифікації повинен визначати та впровадити ефективні заходи, щодо зв'язку з замовниками, про наступне:

- інформацію стосовно продукції;
- опрацювання запитів, контрактів чи замовлень та змін до них;
- зворотний зв'язок із замовниками, у тому числі реагування на їхні скарги.

2.1.3 Оцінювання якості надання послуг органа сертифікації з боку замовників або постачальників здійснюється шляхом проведення анкетування споживачів з метою задоволеності послугами ОС.

Форма «Анкета оцінки задоволеності споживача та послуг органа сертифікації «Євростандарт», наведена у додатку А (Ф.1.ІН.20) цієї інструкції.

2.1.4 Підставою для вимірювання та моніторингу задоволеності замовників або постачальників служить аналізування пов'язаної із замовниками або постачальниками інформації. В ОС визначені та впроваджені результативні та ефективні процеси збирання, аналізування та використання інформації, необхідної для поліпшення показників діяльності з проведення робіт з сертифікації. Джерелами отримання інформації щодо задоволення замовників або постачальників є:

- дані опитувань та анкетувань замовників та користувачів;
- дані про скарги, претензій, рекламації;
- безпосереднє спілкування із замовниками або постачальниками;
- аналізування даних стосовно динаміки надходження замовлень та ринку попиту на послуги;
- інформація, отримана при наданні інших видів послуг ОС;
- інформація, отримана в ході проведення виставок, семінарів, нарад, спільних перевірок з іншими органами Держнагляду.

2.1.5 Для поточного аналізу рівня якості виконання робіт ОС запроваджена процедура збору та реєстрації зауважень, рекламацій та побажань замовників або постачальників. Відгуки замовників або постачальників, у разі необхідності, реєструються при видачі результатів робіт (документація за результатами сертифікаційного аудиту, сертифікати на системи управління якістю) відповідальним виконавцем у реєстраційних журналах, встановлених „Номенклатурою справ ОС”.

Зареєстровані відомості підлягають розгляду керівником або заступником керівника ТОВ «ОС «Євростандарт» при проведенні внутрішніх аудитів, згідно річних планів проведення внутрішніх аудитів та аналізуванні з боку керівництва (один раз на рік).

2.1.6 Обробка замовлення починається з надання заявки на сертифікацію.

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 5 из 15
--------------------------------	---------------------------------	----------------------

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	Но документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

Орган сертифікації вимагає подання заявки на офіційному бланку, належним чином заповненому і підписаному уповноваженим представником замовника або постачальника, в якому наведене або до якого додано:

- заявлену галузь сертифікації;
- заяву про те, що замовник або постачальник згоден виконувати умови провадження сертифікації і надавати будь-яку інформацію, необхідну для оцінювання сертифікованої продукції.

2.1.7 Орган сертифікації надає заявнику докладний актуалізований опис процедур оцінювання і сертифікації відповідно до кожної схеми сертифікації, а також документи, що містять вимоги до сертифікації, права й обов'язки постачальників осертифікованої продукції (охоплюючи вартість робіт, що підлягають оплаті заявниками і постачальниками осертифікованої продукції.)

Ця інформація також розміщена на веб-сайті ОС, де надана повна інформація про послуги, які здійснює ОС.

2.1.8 Орган сертифікації вимагає від замовників або постачальників осертифікованої продукції:

- реєструвати всі скарги, що надійшли до них, які стосуються відповідності продукції вимогам стандартів;
- надавати на вимогу органу сертифікації доступ до цих зареєстрованих даних;
- вживати відповідні заходи щодо таких скарг і невідповідностей, які виявлено у продукції або послугах, що негативно впливають на відповідність продукції сертифікаційним вимогам;
- документально оформлювати вжиті заходи.

2.1.9 Орган сертифікації не пізніше, як за шість місяців сповіщає підприємства, яким ним надано право застосування сертифіката відповідності, про заплановані зміни в стандартах, що розповсюджуються на сертифіковану продукцію.

2.1.10 Замовником або постачальником на сертифікацію продукції, що випускається серійно, може бути тільки виробник продукції як юридична особа, що діє від свого імені або через посередників. В останньому випадку посередник повинен одночасно із заявкою надавати документи про те, що він уповноважений діяти від імені виробника і що виробник бере на себе теж самі обов'язки, що і замовник або постачальник.

Замовник або постачальник, що заявляє продукцію на сертифікацію повинен:

- а) надати, принаймні, таку інформацію:
 - назву, адресу і юридичний статус організації;

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 6 из 15
--------------------------------	---------------------------------	----------------------

- опис продукції, заявленої на сертифікацію, систему сертифікації і стандарти, на відповідність яким буде здійснено сертифікацію кожного виробу, якщо вони відомі замовнику;

б) завжди виконувати відповідні положення програми сертифікації;

в) створювати усі необхідні умови для провадження оцінювання, зокрема надавання документації на експертизу та доступ до всіх галузей, зареєстрованих даних (зокрема звітів про внутрішні перевірки), а також доступ до персоналу, з метою оцінювання (наприклад, випробування, інспектування, оцінювання, повторне оцінювання) і розгляд скарг;

г) робити заяви, що стосуються сертифікації тільки у тій сфері діяльності, стосовно якої було надано сертифікацію;

д) не використовувати сертифікацію своєї продукції таким чином, щоб завдати шкоди репутації органу сертифікації і не робити будь-яких заяв про сертифікацію своєї продукції, які орган сертифікації може розглядати, як несанкціоновані чи такі, що вводять в оману;

е) у разі призупинення дії або скасування сертифікації припинити використовувати всі рекламні матеріали, що містять будь-які посилання на сертифікацію, і повернути на вимогу органу сертифікації всі документи з сертифікації;

ж) використовувати сертифікат лише для зазначення того, що продукція сертифікована відповідно визначеним стандартам;

и) забезпечувати гарантію того, що жоден сертифікат чи звіт або будь-яку їх частину не буде використано, щоб вводити в оману;

к) посилаючись на свій сертифікат у засобах інформації (документах, брошурах або рекламних матеріалах), дотримуватися вимог органу сертифікації.

2.1.11 Замовник або постачальник відповідає за неправильні посилання на систему сертифікації чи неналежне використання ліцензій, сертифікатів відповідності, виявлених у рекламних матеріалах, каталогах тощо, орган сертифікації повинен вживати відповідних заходів.

2.1.12 Орган сертифікації вимагає, щоб замовник або постачальник інформував його про всі зміни (розширювання або скорочування сфери дії сертифіката), наприклад, заплановану модифікацію продукції, зміну технології виробництва або, системи управління якістю, що можуть вплинути на відповідність продукції. Орган сертифікації визначає, чи потребують зазначені зміни додаткових робіт з оцінювання.

У разі необхідності таких робіт замовник або постачальник не має права випускати осертифіковану продукцію до того часу, доки орган сертифікації не дасть постачальнику відповідного повідомлення.

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	Но документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

3 ЗАКОНОДАВЧІ ТА РЕГЛАМЕНТУВАЛЬНІ ВИМОГИ

3.1 Керівництво органа сертифікації забезпечує, щоб ОС був обізнаний із законодавчими та регламентувальними вимогами, які поширюються на процеси та види діяльності, і щоб ці вимоги були складовою частиною системи управління якістю, а також враховує:

- сприяння етичному, результативному та ефективному дотриманню поточних та перспективних вимог;
- вигоди для зацікавлених сторін від підвищення вимог;
- роль ОС в захисті інтересів суспільства.

4 СКЛАДАННЯ ТА ПІДПИСАННЯ ДОГОВОРУ ТА ПРОВЕДЕННЯ РОБІТ З СЕРТИФІКАЦІЇ

4.1 На основі заявки замовник або постачальник отримує договір або контракт та рахунок для оплати.

4.2 Договір (контракт) укладається шляхом складання документу, який підписується керівниками сторін, згідно інструкції (ІН.02 *Процедура оформлення контрактів (договорів)*).

Мета укладення договору - надання послуги з сертифікації продукції, атестації виробництва та систем управління якістю.

4.3 Договір повинен передбачати зобов'язання сторін, які домовляються.

Зміст договору повинен бути чітким, не допускати різних тлумачень, логічно послідовним і достатнім для його виконання.

4.4 На етапі опрацювання проектів договорів, які надходять до ОС або замовника, може виникнути потреба в зміні або доповненні їх умов. На підставі пропозицій всіх зацікавлених сторін, відповідальний виконавець складає протокол розбіжностей, згідно форми (Ф.2.ІН.02), яка наведена в додатку Б інструкції (ІН.02) і разом з договором направляє заявнику.

4.5 Переддоговірні суперечки сторони повинні регулювати шляхом переговорів, листування.

4.6 Вартість робіт з сертифікації визначається Постановою КМУ від 12 липня 2017 р. № 514 «Про затвердження Правил визначення вартості робіт з оцінки відповідності вимогам технічних регламентів, що виконуються призначеними органами з оцінки відповідності та визнаними незалежними організаціями».

4.7 У разі позитивного результату робіт з сертифікації ОС надає сертифікат відповідності на продукцію, реєструє його в реєстрі Системи з урахуванням вимог інструкції (ІН.05) та видає замовнику або постачальнику.

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 8 из 15
-------------------------	--------------------------	---------------

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	Но документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

4.8 Разом з оформленням сертифікату відповідності оформляються ліцензійна угода, договір на проведення технічного нагляду та програма технічного нагляду за сертифікованою продукцією.

4.9 У разі, якщо орган сертифікації видав дозвіл на постійно використання знаку відповідності або логотипу для осертифікованої продукції, він періодично провадить оцінювання цієї продукції, щоб підтвердити, що вона і далі відповідає вимогам стандартів.

Орган сертифікації належним чином контролює використання ліцензій, сертифікатів, знаки відповідності та логотипів.

Порядок застосовування сертифікатів і знаків, дозволених органом сертифікації, наведений в інструкції (*ІН.06 Порядок застосування сертифікатів, знаків та логотипів, дозволених органом сертифікації*).

4.10 У випадках неправильних посилань на систему сертифікації чи неналежного використання ліцензій, сертифікатів, знаків відповідності або логотипів, виявлених у рекламних матеріалах, каталогах тощо, орган сертифікації повинен вживати відповідних заходів, які викладені в інструкції (*ІН.07 Надавання, підтримування, скасування, призупинення дії сертифіката або атестата виробництва. Розширювання або скорочування сфери його дії та провадження повторного оцінювання*).

4.11 Разом з наданням сертифікатів або інших документів ОС надає замовнику (постачальнику) для заповнення анкети оцінки задоволеності споживача на послуги органа сертифікації “Євростандарт” за формою (Ф.1.ІН.20) цієї інструкції з метою подальшого поліпшення робіт з сертифікації.

4.12 Цей аналіз здійснюється не менше одного разу на рік при аналізуванні системи управління якістю з боку керівництва.

Результати аналізування з боку керівництва оформляються відповідним протоколом, який підписується заступником керівника та узгоджується керівником ОС.

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 9 из 15
-------------------------	--------------------------	---------------

Додаток А
(обов'язковий)

Форма “Анкета оцінки задоволеності замовника послуг органу сертифікації”
Ф.1.ІН.20

Ф.1.ІН.20

АНКЕТА
оцінки задоволеності замовника
послуг органу сертифікації “Євростандарт”

З метою вивчення задоволеності Замовників послугами з сертифікації продукції та систем управління, підвищення якості робіт органу сертифікації “Євростандарт”, просимо Вас відповісти на питання нашої анкети.

Вкажіть назву Вашого підприємства, Ваше прізвище та посаду

--

При виборі Виконавця які критерії для Вас були найбільш важливими і наскільки послуга ОС відповідає Вашим очікуванням?

Критерій	Важливість (1-5)	Оцінка ОС (1-5)
Наявність акредитації		
Ціна		
Територіальне розміщення		
Кваліфікаційний рівень		
Незалежність		

Які з принципів діяльності ОС найбільш сприяють Вашій довірі до висновків сертифікації?

Принцип	Важливість (1-5)	Оцінка ОС (1-5)
Неупередженість		
Компетентність		
Відповідальність		
Відкритість		
Конфіденційність		
Реагування на скарги		

Чи в повному обсязі виконані договірні обов'язки з боку ОС?

Так/ Ні

Чи задоволені Ви термінами виконання робіт?

Так / Ні

**ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ
«ЄВРОСТАНДАРТ»**

**Но документа:
Дата видання:
Версія документа:**

**ІНСТРУКЦІЯ
ІН.20:2018
22.07.2022
03**

Взаємодія зі споживачем

Дата змін:

Продовження додатку А

Які виникли зауваження та претензії до ОС та його процедур сертифікації?

Які Ваші пропозиції щодо вдосконалення послуг ОС?

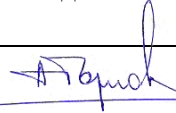
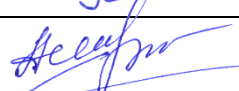
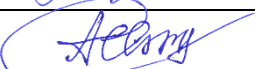
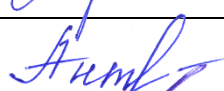
Чи будете звертатись до нашого органу у подальшому?

Так / Ні

Чи порекомендуєте іншим підприємствам співпрацювати з ОС?

Так / Ні

ЛИСТ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ З ДОКУМЕНТОМ

П.І.Б	Посада	Підпис	Дата ознайомлення
Горлов Артем Володимирович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Рибакова Тетяна Львівна	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Іванов Олександр Анатолійович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Щепілов Олександр Володимирович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Ярижко Олександр Володимирович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Алексєєнко Олександр Миколайович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Пелипенко Марина Олександрівна	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Сачик Василь Петрович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Антонюк Володимир Вікторович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Імшенецький Олег Валентинович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022
Марочкин Віталій Ігорович	Фахівець із сертифікації		22.07.2022

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	No документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

ЛИСТ ОБЛІКУ ПЕРІОДИЧНИХ ПЕРЕВІРОК

[illegible]

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 13 из 15
-------------------------	--------------------------	----------------

ТОВ «ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ «ЄВРОСТАНДАРТ»	Но документа: Дата видання: Версія документа:	ІНСТРУКЦІЯ ІН.20:2018 22.07.2022 03
Взаємодія зі споживачем	Дата змін:	

ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН

[illegible]

Розроблено: А.В. Горлов	Затверджено: Р.В. Горлов	Стор. 14 из 15
-------------------------	--------------------------	----------------