

1. SCOP SI PRINCIPII

1.1 Prezentul regulament a fost elaborat in scopul de a asigura derularea activitatii de certificare a sistemului de management al calitatii de catre SC QUALITY CERT SA in domeniile de competență pentru care este acreditat, in conformitate cu cerintele standardului de referinta SREN ISO/CEI 17021:2007.

Pentru simplificarea redactarii si intelegerii se va utiliza in cadrul prezentului regulament forma prescurtata **QUALITY CERT** - pentru activitatea de certificare a sistemului de management al calitatii desfasurata de SC QUALITY CERT SA organism de certificare, de terta parte, acreditat de catre RENAR, **Certificat de acreditare nr. 026 C**.

1.2. Pentru aceasta, **QUALITY CERT** si-a construit si dezvoltat un sistem de certificare de terță parte, in conformitate cu standardul **SREN ISO/CEI 17021 :2007 Evaluarea conformitatii.Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management** si cu propriile sale reguli de procedură și conducere aliniate la prevederile standardului, avand ca scop stabilirea conformitatii sistemelor de management ale operatorilor economici cu prevederile din standardul de referinta **SR EN ISO 9001:2008 Sisteme de management ale calitatii. Cerinte**.

1.3. Scopul sistemului de management adoptat de **QUALITY CERT** este de a furniza incredere tuturor partilor ca un sistem de management satisface cerintele specificate.

1.4 **QUALITY CERT** își desfășoară activitatea cu preponderenta in domeniul constructiilor (si in domenii conexe acestuia), în concordanță cu prevederile legislației internaționale, europene cât și a legislației specifice aplicabile, inclusiv a celei aferente domeniilor reglementate.

1.5. Principiile aplicate pentru furnizarea increderii sunt cele nominalizate in standardul SREN ISO/CEI 17021:2007 si anume, impartialitate, competenta, responsabilitate, descriere, confidentialitate.

1.6. In vederea aplicarii acestor principii **QUALITY CERT** și-a propus să ofere și să conduca un sistem clar și eficient pentru certificarea sistemului de management al calitatii, care să țină seama de principiile certificării, așa cum sunt ele înscrise în standarde și în oricare alte documente aplicabile, prin adoptarea de masuri care sa asigure:

- independență față de posibila predominare a oricăror interese specifice;
- deschidere si funcționare după politici și proceduri nediscriminatorii si administrate în mod nediscriminatoriu;
- structură care garantează imparțialitatea in derularea procesului de certificare (separarea activitatilor de audit, evaluare si decizie)
- competenta si responsabilitate pentru deciziile legate de acordarea, menținerea, suspendarea și retragerea certificării.
- respectarea confidentialitatii cu privire la procesul de certificare,

- capacitate de raspuns la reclamatii.

1.7. Pentru aplicarea acestor principii **QUALITY CERT** a luat masuri de implementare a unei politici si de atingere de obiective care sa asigure eficacitatea sistemului de management cu respectarea stricta a principiilor enumerate in standardul de referinta din care eunumeram :

1.7.1. Pentru asigurarea impartilitatii **QUALITY CERT** a luat masuri de efectuare de certificari care sa furnizeze incredere prin :

1.7.1.1. Asigurarea prevederii prin contracte, a platii anticipate a activitatilor derulate, asigura ca rezultatul certificarii sa nu poata fi influentat de client.

1.7.1.2. Intregul proces de certificare se bazeaza pe analiza dovezilor obiective ale conformitatii, de catre specialisti (auditori,experti,evaluatori) impartiali, care indeplinesc conditiile de probitate etica si profesionala,independente,de operatorii economici certificati si care indeplinesc cerintele stabilite pentru acestia prin standardul SREN ISO 19011 :2003.

1.7.1.3. In vederea asigurarii conditiei de impartialitate **QUALITY CERT** a luat masuri care sa permita tinerea sub control a conditiilor de impartialitate la nivelul prevederilor art. 4.2.4. din standardul SREN ISO/CEI 17021:2007 privind interesele personale, autoevaluare,familiarizate,intimidare, masurile luate regasindu-se in procedurile PSG-01 "Evaluarea personalului utilizat in activitatea de certificare", PSS-04 "Auditarea in vderea certificarii sistemului de management al calitatii", PSS-05 "Evaluarea si decizia finala privind certificarea sistemului de management al calitatii".

1.7.2. Pentru asigurarea conditiilor de competenta **QUALITY CERT** a introdus proceduri si criterii clare prin procedura PSG-01 "Evaluarea personalului utilizat in activitatea de certificare".

1.7.3. Pentru asigurarea transparente **QUALITY CERT** pune la dispozitia eventualilor clienti, pe suport hartie sau suport informatic a mapei de documente informative MDS 06 precum si date publicate pe site-ul organismului.

1.7.4. Conditiele de confidentialitate este una din conditiile principale pe care trebuie sa o indeplineasca personalul permanent si colaborator precum si operatorii economici certificati. In aceste sens tot personalul utilizat de **QUALITY CERT** semneaza, inainte de prima actiune efectuata in numele organismului, un Cod deontologic Cod FPSG 01.05.

1.7.5. Pentru asigurarea capacitatii de raspuns la reclamatii la nivel **QUALITY CERT** functioneaza un Colegiu de Apel format din personalitati independente de organizare si are elaborat si implementat regulamentul RFA 06 "Regulamentul de functionare a Colegiului de Apel".

2. DOMENIU DE APLICARE

2.1 Cerințe privind certificarea

2.1.1 Prevederile prezentului regulament se aplică in procesul de certificare a sistemului de management al calittaii derulat de catre **QUALITY CERT**, activitate ce se finalizează cu:



- emiterea **Certificatului de Conformitate** ;
- acordarea dreptului organizatiei certificate de utilizare a siglei **QUALITY CERT**.

2.1.2 Dovezile prezentate la pct. 2.1.1, atestă conformitatea sistemului de management al calitatii implementat de operatorul economic cu cerintele standardului SR EN ISO 9001:2008 la data emiterii certificatului de conformitate si demonstreaza indeplinirea cerințelor definite ale sistemului de certificare specific al **QUALITY CERT**.

2.1.3 Cerințele pentru conformitatea sistemului de management al calitatii, sunt cele înscrise în standardul SR EN ISO 9001:2008, cunoasterea, aplicarea si respectarea reglementărilor aplicabile reprezinta responsabilitatea organizatiei.

2.1.4 In absența cerințelor legate de activitatea/activitatile solicitate pentru certificare, după cum sunt menționate la art.2.1.3, sau, daca există o nevoie evidentă de cerințe suplimentare sau diferite pentru activitatea/le respective, acestea vor fi descrise In documente specifice emise de **QUALITY CERT** cu respectarea prevederilor din standardul de referinta, legislatie si reglementarile aplicabile.

3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1. Definitii

Semnificația termenilor din prezentul manual și din documentele **calității QUALITY - CERT** este cea din standardul SR EN ISO 9000:2006. Sisteme de management al calitatii.Fundamentare si vocabular.

3.2. Prescurtari

SMC – Sistemul de Management al Calitatii

PCCVI – Planul de Control al Calitatii, Verificari si Incercari

4. ETAPELE CERTIFICĂRII

A - CERTIFICAREA INIȚIALĂ

Certificarea initiala se deruleaza cu respectarea prevederilor standardelor EN ISO 17021; ISO 19011, a procedurilor specifice PSS 01- PSS 08 si a instructiunilor ILS 03-ILS 06.

4.1 . FAZA 1 : Inițierea certificării

4.1.1. La solicitarea unei organizatii, **QUALITY CERT** va furniza toate datele necesare pentru informarea sa (**Mapa cu documente informative – MDS – 06**), va pune la

dispozitia solicitantului formularele pentru activitatile precontractuale, precum si documentele cu privire la datele de identificare a solicitantului (chestionar de autoevaluare), schema de certificare, tarife si alte informatii utile acestuia.

Atunci când este necesar, pot avea loc discuții cu solicitantul cu scopul de a-i furniza toate informațiile solicitate .

4.1.2. **QUALITY CERT** informeaza solicitantul prin punerea la dispozitie a Mapei de documente informative si dupa caz, la cererea solicitantului in scris sau prin comunicare directa (telefonic, intalniri) inca din faza de primire a *cererii de certificare* care sunt obligatiile ce revin acestuia pe perioada evaluării și certificării in special cu privire la :

- a) Indeplinirea la termen si în mod permanent a prevederilor corespunzătoare din **reglementarile aplicabile** contract si din programul de certificare a responsabilitatilor ca ii revin ;
- b) luarea măsurilor necesare pentru efectuarea evaluării, inclusiv pregătirea pentru examinarea documentației și accesul în toate zonele, la înregistrări (inclusiv rapoarte de audit intern) și la personal, pentru scopurile evaluării (ex. evaluare , supraveghere,reevaluare) și la soluționarea reclamațiilor;
- c) formularea de revendicări privind certificarea numai referitoare la domeniul pentru care aceasta a fost acordată;
- d) folosirea certificarii obtinuta în așa fel încât să nu aducă prejudicii imaginii organismului **QUALITY CERT** și să nu facă nici o declarație referitoare la certificarea sistemului de management al calitatii, pe care **QUALITY CERT** o poate considera abuzivă sau neautorizată;
- e) incetarea utilizarii întregului material publicitar care conține vreo referire la certificare, la suspendarea sau anularea certificarii și să returneze orice documente de certificare solicitate de către **QUALITY CERT**;
- f) utilizarea certificarii numai pe domeniile evaluate;
- g) nefolosirea in mod abuziv a documentului de certificare;
- h) efectuarea de referiri cu privire la certificarea sistemului de management al calitatii prin mijloace de comunicare (cum sunt documente, broșuri sau reclamă, numai cu indeplinirea conditiilor stabilite prin SREN ISO/CEI 17030 :2004.

4.2. FAZA 2 : Contractarea certificării

4.2.1. După primirea de la solicitant, a *cererii de certificare* (corect completată si care constituie o comandă fermă) și a *chestionarului de identificare și autoevaluare* semnate de persoanele autorizate din cadrul organizatiei, Presedintele **QUALITY CERT** le repartizeaza Departamentului Secretariat-Administrativ din **QUALITY CERT**, iar dacă sunt întrunite condițiile necesare, transmite solicitantului (proiectul de) contract **încheiat prin grija Departamentului Secretariat Administrativ** în vederea certificării conformității.

QUALITY CERT stabileste în *contract*, prin consultare cu solicitantul, un program cadru pentru activitățile de certificare.

4.2.2. **QUALITY CERT** nu trebuie sa permita sa se dea unor terte parti vreo informatie cu privire la vreo solicitare si/ sau analiza despre aceasta, cu exceptia cazului in care exista permisiunea scrisa a organizatiei implicate.

4.2.3. Odată cu *Contractul* semnat în vederea certificării conformității sistemului de management al calitatii , solicitantul va transmite la Directorul de zona si, dupa caz **direct**, la **QUALITY CERT** :

- Dosarul cu documentele care definesc activitatea societatii si sistemul de management al calitatii implementat (conform ANEXA 3 din MDS - 05);
- *Documente de identificare ale firmei* (documente constitutive, document de înregistrare la Registrul Comerțului, cod fiscal, copie după prima pagină a ultimului bilanț contabil etc.).
- *Manualul calității* ;
- *Procedurile de sistem (PS)*;
- *Proceduri generale (pentru activitatile identificate in cadrul societatii) – PG/PO*;

4.2.4. Solicitantul nu poate utiliza numele **QUALITY CERT** în legătură cu activitatile pentru care a fost solicitată certificarea atâta timp cât Contractul de Certificare nu a fost semnat de ambele parti, si nu au fost initiate primele actiuni in vederea certificarii care sa justifice ca operatorul economic respectiv este in curs de certificare.

4.2.5. Etapele procesului de certificare se deruleaza in conformitate cu programul stabilit . Conditiiile contractuale cu privire la termen raman valabile pe perioada derularii contractului termenelor contractuale, putand fi decalate cu respectarea prevederilor mentionate in contractul de certificare.

4.3. FAZA 3 : Acțiuni preliminare de evaluare

4.3.1. În cadrul pregătirii pentru evaluare **QUALITY CERT** analizeaza *Cererea* si *Chestionarul de autoevaluare*.

In cadrul analizei solicitarii **QUALITY CERT** solicita date, care sa permita derularea actiunilor preliminarii, necuprinse sau neelucidate suficient in cererea si chestionarul de certificare privind :

- Organizarea clientului si sistemului de management adoptat pentru determinarea capabilitatii acestuia,
- Eventualele neclaritati cu privire la definirea cerintelor de certificare,
- Rezolvarea oricarei diferente cunoscute de intelegere dintre **QUALITY CERT** si client,
- Competenta **QUALITY CERT** pentru efectuarea certificarii,
- Domeniul de certificare locatia/locatiile, timpul necesar pentru finalizarea auditurilor si orice elemente care influenteaza activitatea de certificare,
- Indeplinirea de **QUALITY CERT** a tuturor cerintelor pentru a derula procesul de certificare in domeniul solicitat și, dacă este cazul, la locul de amplasare al

solicitantului (si/sau punctele de lucru declarate) și în orice condiții speciale, cum ar fi limba folosită în relația cu solicitantul.

4.3.2. Deasemenea in cadrul actiunilor preliminariei si a schimbului de informatii se efectueaza de Departamentul **Secretariat Administrativ** o verificare a completitudinii documentatiei depuse de client si se asigura obtinerea eventualelor documente care sa se constituie in date de intrare pentru certificare.

4.3.3. In vederea pregatirii pentru trecerea la faza de audit Departamentul de Certificare efectueaza dupa caz, un schimb de informatii cu clientul care sa-i permita sa stabileasca mai bine domeniul de certificare dorit, informatii suplimentare privind organizatia clientului ,relevante domeniului de certificare solicitat, informatii cu privire la subcontractarea de activitati de catre client, standarde fata de care clientul doreste certificarea, cu privire la utilizarea de catre acesta a consultantei etc.

4.3.4. In baza datelor si informatiilor obtinute precum si a existentei datelor de intrare necesare pregatirii pentru trecerea la faza de auditare **QUALITY CERT** stabilește programul de desfășurare a activităților pentru evaluare, condițiile pentru buna desfasurare a activitatilor și resursele necesare / personal (auditori, experți) care urmează să desfășoare activitățile de evaluare și să furnizeze raportul de evaluare.

4.3.5 Personalul (auditor sef, auditori/experti) , inclusiv cel care îndeplineste functii manageriale, va putea fi desemnat pentru efectuarea activităților specifice evaluării sau să conducă o evaluare, ca parte a procesului de certificare, numai dacă îndeplineste conditiile stabilite prin standardele SR EN ISO/CEI 17021:2007 si SR EN ISO 19011:2003.

4.3.6. Responsabilul de contract de certificare din partea **QUALITY CERT**, sau functia desemnata pentru a instrumenta certificarea (Directorul de Departament, Directorul Executiv, Directorul de Zona,etc) efectuează pregătirea pentru evaluare și obține acordul solicitantului pentru programul stabilit, conform cu regulile sistemului de certificare ale **QUALITY CERT**. În această etapă se face și examinarea *Dosarului de certificare* solicitantului respectiv, constituit . Pentru asigurarea conditiei de identificare si trasabilitate in cadrul QUALITY CERT numarul *Dosarului de certificare* este acelasi cu numarul *Contractului de certificare* incheiat cu solicitantul.

4.4. FAZA 4 : Auditul de certificare initiala

4.4.1. Auditul de certificare initiala se face pe baza datelor de intrare continute in documentaa clientului ; cu respectarea prevederilor din standardul EN ISO/CEI 17021, a standardului iso 19011 precum si a documentatiei sistemului de management adoptat de QUALITY CERT cu privire la certificare/auditare.

- audit de certificare initiala etapa 1 a.
- audit certificare initiala etapa 2 a.
- audit de urmarire (dupa caz).

4.4.2. Auditul de certificare initiala etapa 1 are drept obiective:

- auditarea documentatiei (la sediul **QUALITY CERT** sau la sediul solicitantului)
- evaluare la sediul societatii a conditiilor specifice
- derularea de discutii cu personalul pentru determinarea nivelului de pregatire pentru etapa doua a auditului
- analiza stadiului clientului in raport cu cerintele standardului
- colectarea informatiilor necesare referitoare la domeniul SMC, procese etc.
- analiza alocarii de resurse pentru trecerea la etapa 2
- furnizarea unui punct de plecare pentru planificarea etapei a 2a
- evaluarea eficacitatii auditurilor interne si a analizei de management
- identificarea orcarui subiect care poate fi susceptibil de a fi clasificat ca neconformitate.

Constatarile auditului din etapa 1 trebuie sa fie documentate si se aduc la cunostinta clientului.

4.4.3. Auditul de certificare etapa a 2 a se organizeaza la termene puse de acord cu clientul, care sa permita acestuia sa rezolve subiectele susceptibile a fi incadrate ca neconformitati identificate in etapa 1 a auditului.

4.4.3.1. Auditul de certificare etapa a 2a, are loc la sediul solicitantului si are drept obiectiv verificarea conformitatii SMC adoptat de solicitant cu referentialul, gradul de implementare si eficacitatea acestuia.

4.4.3.2. In vederea indeplinirii obiectivelor auditului de certificare initiala etapa 2 trebuie sa includa cel putin urmatoarele :

- informatii si dovezi privind conformitatea SMC implementat cu referentialul
- monitorizarea, masurarea, raportarea si analiza performantei in raport cu politica si obiectivele cheie ale clientului
- performanta si sistemul de management al clientului
- controlul operational al proceselor clientului
- audierea interna si analiza efectuata de management
- responsabilitatea managementului pentru politicile clientului
- legatura intre obiective, politici obiective, cerinte normative, si nivele de performanta
- analizarea informatiilor din auditurile etapa 1 si etapa 2 si sa convina concluziile auditului.

4.4.4. Auditul de certificare initiala include cel putin:

- *evaluarea performantelor sistemului de management al calității, prin efectuarea de verificari, culegerea de informatii, consultarea si evaluarea datelor de intrare din :*

- manualul și procedurile sistemului calității utilizate de personal;
- înregistrari privind activitatea de planificare atat pentru obiective cat si pentru procesele principale derulate;
- înregistrari ale rezultatelor inspecțiilor /activitatilor de control operational și rezultatele în sine;
- procedura de acțiuni corective, aplicabilă atunci când se găsesc neconformități;

- procedura de tratare a reclamațiilor, alte documente considerate necesare in procesul de evaluare.

- *evaluarea activitatilor* (conform solicitarii din Cerere/Chestionar si in conformitate cu prevederile contractuale), respectiv puncte sau sectoare de activitate (santiere, ateliere, sectii de productie etc). Activitatile evaluate, respectiv santiere/puncte de lucru/ateliere/sectii de productie sunt cele prezentate in **Planul de audit**

4.4.5. Auditatul trebuie sa prezinte echipei de audit documentele calitatii si inregistrarile detinute in vederea sustinerii cererii de certificare, cu detalieria datelor pentru toate domeniile/ subdomeniile solicitate din care cel putin :

- lista obiectivelor in domeniul calitatii si Programul privind planificarea acestora;
- lista reglementarilor/legilor/normativelor aplicabile;
- documente care demonstreaza respectarea legislatiei (Avize, Certificate de atestare , Autorizatii etc) **pentru resurse** ;
- listele cu echipamentele/utilajele si dovezi privind activitatea de mentenanta;
- *planurile calității* pentru principalele procese derulate sau alte forme echivalente de control intern al calității acestuia;
- echipamente de inspecții si încercare, calibrare și stadiul întreținerii acestora;
- alte documente si date considerate necesare de catre echipa de audit.

4.4.6. Personalul desemnat să evalueze conformitatea sistemului de management al calitatii cu referentialul declarat, furnizează **QUALITY CERT** un raport de audit care contine toate constatările echipei de audit, în conformitate cu procedurile de certificare ale organismului.

4.4.7. **QUALITY CERT** transmite solicitantului *raportul de audit* complet privind rezultatele evaluării, identificând orice neconformități care trebuie rezolvate pentru a se îndeplini condițiile de certificare.

4.4.8. In cazul in care este necesara planificarea unui audit suplimentar pentru verificarea rezolvarii neconformitatilor **QUALITY CERT** il planifica, la termene convenite cu clientul, trecerea la faza de evaluare si decizie finala, aceasta urmand a se face daca solicitantul poate demonstra că au fost luate și aplicate toate acțiunile corective stabilite pentru neconformitatile identificate la auditul de certificare.

4.4.9. **QUALITY CERT** va lua masuri si va informa clientul daca pentru verificarea eficacitatii corectiei si a actiunilor corective, vor fi necesare un audit complet suplimentar (audit de urmarire) sau un audit limitat suplimentar sau dovezi documentate care trebuie sa fie confirmate la auditurile de supraveghere.

4.4.10. Inainte de transmiterea dosarului la Departamentul de Evaluare in vederea evaluarii, Departamentul de Certificare trebuie sa verifice si sa confirme prin Sinteza intocmita ca :

- informatiile furnizate de echipa de audit sunt suficiente (prin trecerea in dreptul formei neconformitati a modului de rezolvare a actiunii corective, corectiei aplicate)

- a analizat, acceptat, verificat eficacitatea corectiei si actiunilor corective sau a analizat si acceptat corectiile, actiunile corective planificate de client (prin semnarea documentului de sinteza)

4.5. FAZA 5 EVALUAREA ȘI DECIZIA FINALĂ

4.5.1. Evaluarea finala, se efectueaza de catre:

- departamentul certificare, pentru activitatile derulate de departament, sub aspectul existentei dovezilor obiective si a indeplinirii conditiilor pentru transmiterea documentelor detinute la Departamentul de Evaluare.
- de catre Departamentul de Evaluare, prin *Comitetul Tehnic* pe domeniul de certificare sau expertul care indeplineste conditiile de competenta.

4.5.2. Comitetul Tehnic / expertul care evalueaza conformitatea SMC cu prevederile referentialului, eficacitatea SMC etc. analizeaza datele de intrare furnizate de Departamentul de Certificare luand in considerare la formularea propunerii din Raportul tehnic cel putin informatiile:

- rezultate din rapoarte de audit.
- privind neconformitatile, actiunile corective intreprinse de client
- confirmarea, atunci cand este cazul a unor informatii de catre Departamentul de Certificare.

4.5.3. Pe baza datelor detinute si evaluate, Departamentul de Evaluare face recomandarea de acordare/neacordare a certificarii impreuna cu toate conditiile sau observatiile formulate.

4.5.4. Hotararea privind certificarea sistemului de management al calitatii se acordă de către *Consiliul de Certificare*, pentru domeniul/le din codul NACE identificate pentru activitatea / procesul evaluat/e, numai in baza *Raportului Tehnic* favorabil intocmit de *Comitetul Tehnic/expertul* care a instrumentat evaluarea dosarului de certificare.

4.5.5. *Consiliul de Certificare* al **QUALITY CERT**, asigură prin componența sa reprezentarea echilibrată a intereselor implicate în certificare. *Consiliul de Certificare* este unica formă organizatorică autorizată pentru a lua, printre altele, decizia asupra certificării.

4.5.6. Hotararea privind certificarea se ia numai de persoane diferite de cele care au efectuat evaluarea, in conformitate cu procedurile **QUALITY CERT**.

4.5.7. Hotarare de acordare/neacordare a certificarii este luată de *Consiliul de Certificare* pe baza dovezilor/datelor culese în timpul procesului de evaluare și a oricăror altor informații relevante pe care responsabilul cu certificarea le va include în *Dosarul de certificare* finalizat.

4.5.8. Hotararea asupra certificării este pozitivă, acordându-se certificarea, numai in conditiile îndeplinirii de către solicitant a tuturor condițiilor de certificare, confirmate prin raportul Comitetului Tehnic.

4.5.9. Clasificarea neconformitatilor: neconformitati majore, minore, observatii

Trecerea de la o etapa la alta se efectueaza numai in conditiile in care nu sunt inregistrate neconformitati majore si/sau neconformitati minore. Acordarea certificarii este conditionata de rezolvarea neconformitatilor majore/minore care necesita organizarea unui audit de urmarire. Pentru observatiile constatate_solicitantul va deschide Rapoarte de Actiuni Corective (RAC) interne care vor fi evaluate de catre organismul de certificare.

neconformitate majora – identifica nesatisfacerea conditiilor specificate pentru o activitate, situatie care induce indoilei importante referitoare la eficacitatea si eficienta SMC stabilit si derulat in cadrul societatii.

neconformitate minora – satisfacerea partiala a cerintelor din standardul de referinta dar care nu afecteaza relevant eficacitatea si eficienta SMC stabilit si derulat in cadrul societatii.

observatii – deficiente care pot genera neconformitati daca nu sunt gestionate corespunzator si care trebuie tratate cu atentie de catre organizatie. Observatiile pot evidenta aspecte care daca sunt tratate corespunzator pot conduce la imbunatatiri ale SMC.

4.6. FAZA 6 : Emiterea *Certificatului de Conformitate* pentru certificarea sistemului de management al calității

4.6.1. În situația în care hotararea asupra certificării este pozitivă, **QUALITY CERT** acordă *Certificatul de Conformitate* si dreptul de utilizare a siglei **QUALITY CERT** după cum este prevăzut în procedura de certificare.

4.6.2. Agentul economic certificat este înscris în *banca de date* a organismului de certificare precizându-se datele lui de identificare, domeniile de activitate certificate, numărul certificatului de conformitate si perioada de valabilitate a certificării.

4.6.3. QUALITY CERT asigură publicarea periodică a agenților economici certificați cu precizarea datelor cuprinse in evidenta organismului.

B - Supravegherea agentului economic certificat

4.7. Actiunile de Supraveghere cuprind audituri la fata locului, dezvoltand activitati de audit in zonele si functiile reprezentative, care sa acopere domeniul de activitate SMC in conditiile asigurarii monitorizarii in mod regulat a acestuia si luare in considerare schimbarilor aparute in SMC.

Actiunile de supraveghere se deruleaza cu respectarea prevederilor standardului EN ISO/CEI 17021 precum si a procedurilor specifice de certificare a sistemului de management (PSS 01-PSS 08) si a instructiunilor ILS 03-ILS 06.

4.7.1. Declanșarea acțiunilor de supraveghere a agentului economic certificat se face:

a) *Anual* - la intervale de timp stabilite conform procedurii specifice **QUALITY-CERT** și/sau la datele stabilite prin actul adițional la contract pentru derularea acțiunilor de supraveghere la cel mult 12 luni (supraveghere 1) și 24 luni (supraveghere 2) de la ultima zi a etapei 2 de audit de certificare inițial.

b) *La solicitarea agentului economic* - ca urmare a unor modificări importante privind structura organizatorică sau a sistemului calității adoptat și implementat.

c) *La solicitarea agentului economic* - privind restrângerea/extinderea domeniului certificat,

d) *La inițiativa QUALITY CERT* sau la solicitarea agentului economic ca urmare a unor reclamații privind activitățile derulate în domeniul certificat sau la apariția unor neconformități majore care conduc la blocarea funcționării acestuia.

4.7.2. Atunci când pe toată durata de valabilitate a Certificatului:

- nu au fost înregistrate în timpul vizitelor de supraveghere neconformități majore sau

- reclamații de la beneficiarii serviciilor/activităților prestate,

- nu au apărut modificări majore în structura organizației titularului certificatului, QUALITY CERT se poate ca să nu se planifice audituri complete de sistem de management ci numai pentru acele elemente de sistem care asigură confirmarea că sunt îndeplinite cerințele și se asigură eficacitate sistemului de management.

Acțiunile organizate în perioada de supraveghere, se efectuează în baza unor acte adiționale la contractul de certificare.

Programul auditului de supraveghere trebuie să includă cel puțin:

- auditurile interne și analiza de management
- analiza acțiunilor corective și corecțiilor
- tratarea reclamațiilor
- evoluția activităților planificate
- continuitatea controlului operațional
- analiza oricărei modificări
- utilizarea logo-ului QUALITY CERT și a certificatului de conformitate.

C – Recertificarea agentului economic certificat

4.8.1. Auditul de recertificare se planifică și se efectuează pentru a evalua continuitatea îndeplinirii tuturor cerințelor standardului sistemului de management sau a altor documente normative relevante, precum și pentru confirmarea eficacității sistemului de management implementat de client, ținând cont de performanța SMC în timp.

4.8.2. Auditul de recertificare include un audit la fața locului care se referă la eficacitatea SMC în totalitatea sa, asigurarea de management a respectării și atingerea obiectivelor stabilite prin declarația/angajamentul managementului.

4.8.3. Programul auditului de recertificare cuprinde trecerea în revizita a sistemului de management în totalitatea sa.

4.8.4. Detalierea și responsabilitățile privind recertificarea se prezintă în Procedura specifică pentru certificarea sistemului de management al calitatii și instrucțiunile ILS 03 – ILS 06.

5. Certificatul de Conformitate /sigla *QUALITY CERT*

5.1. Certificatul *QUALITY CERT*

5.1.1 Certificatul de Conformitate pentru sistemul de management al calității (cod FRUC 05.01, Ed. 4/Rev.1) este proprietatea organismului de certificare **QUALITY-CERT**. Acesta nu poate fi concesionat, înstrăinat și/sau utilizat decât în domeniile pentru care s-a obținut certificarea și cu respectarea/menținerea sistemului de management al calității, cel puțin la nivelul de implementare constatat cu ocazia certificării.

5.1.2. Certificatul de Conformitate acordat pentru sistemul de management al calitatii, este prezentat în **Regulamentul de utilizare a certificatului pentru sistemul de management al calității (cod RUC – 06)**.

5.1.3. Certificatul de Conformitate cuprinde următoarele informații:

- sigla **QUALITY CERT**;
- sigla RENAR și numărul contractului de acreditare al QUALITY CERT
- numărul *Certificatului de Conformitate*, număr identic cu numărul *Contractului de certificare* (încheiat de **QUALITY CERT** cu organizația certificată);
- numele și localizarea geografică a clientului certificat, a sediului central și a oricărei locații (în cazul certificării multiple)
- standardul de referință sau alt act normativ inclusiv numărul ediției și/sau reviziei
- domeniile certificate, identificate conform cod NACE, pentru care s-a acordat certificarea corespunzător fiecărei locații;
- data certificării inițiale/a extinderii sau revizuirii certificării;
- data expirării sau data prevăzută pentru recertificare;
- cod unic de identificare;
- numele, adresa și marca QUALITY CERT;
- semnăturile autorizate.

5.1.4. Certificatul de conformitate emis trebuie să conțină **desemnarea de date privind** :

- subdomeniul certificat ;
- statutul juridic și sediul social al entității certificate ;
- unități operative (locații, divizii, etc) **dupa caz** ;
- date privind valabilitatea, data emiterii urmata de fraza “Valabilitatea prezentului certificat este condiționată de supravegheri periodice la 12 luni și 24 de luni de la data

ultimei zile a auditului de certificare initiala etapa 2 si reevaluarea completa SMC cu o periodicitate stabilita de 3 ani.

5.1.5 Certificatul de conformitate este necesar sa faca referire detaliata la lista domeniilor sistemului de management al calitatii care a fost auditat in vederea certificarii, lista respectiva fiind documentata in sistemul calitatii (MAC, proceduri). In certificat descrierea domeniilor trebuie facuta cu utilizarea terminologiei cele mai adecvate, nu excesiv generica dar nici chiar foarte detaliata.

5.1.6. Obiectul certificarii poate contine limitari, precizari, care sa evite riscul de a interpreta incorect capacitatea reale ale organizatiei supuse certificarii.

5.1.7. In cazul organizatiilor care au mai multe filiale/puncte de lucru distincte QUALITY CERT se va putea redacta cate un Certificat de Conformitate pentru fiecare dintre acestea, identificand corect activitatile/procesele evaluate.

5.2. Sigla QUALITY CERT

5.2. 1. Sigla QUALITY-CERT - identifica titularul *Certificatului de Conformitate*, asigurand identificarea si trasabilitatea de la *Certificatul* acordat pana la *Cererea initiala de certificare*, prin pastrarea numarului *Contractului de Certificare*.

Sigla se prezintă în două culori, roșu și negru, fără drept de modificare a acesteia de către utilizator – prin aceasta intelegandu-se: proportiile dintre diferitele campuri, aranjarea informatiilor, pastrarea partiala a informatiilor, schimbarea culorilor .

Se accepta numai prezentarea intr-o singura culoare, **negru**, atunci cand din lipsa unei imprimante color sau prin necesitatea multiplicarii, sigla rezulta monocolor dar cu conditia respectarii proportiilor.

5.2.3. Organizatia certificata este obligata să utilizeze *Certificatul de Conformitate* si sigla **QUALITY CERT** cu respectarea Regulamentului de utilizare a certificatului pentru sistemul de management al calitatii si in concordanta cu, respectarea prevederilor SR ISO/CEI 17030 :2004. Orice modificare va fi posibilă numai prin consultare cu, și după ce este aprobată de **QUALITY CERT**.

5.2.4. Orice acțiuni de protejare a *Certificatului de Conformitate* si a siglei **QUALITY CERT** sunt rezervate numai **QUALITY CERT**.

6. DREPTURILE SI OBLIGAȚIILE SOLICITANTULUI

6.1 Drepturi

6.1.1 Până la obținerea certificării sistemului de management al calitatii solicitantul are următoarele drepturi:

- a) de a fi pe deplin și corect informat în vederea prezentării unei solicitări pentru certificarea sistemului de management al calitatii;
- b) de a fi consultat privind termenele în stabilirea programului cadru al certificării;
- c) de a i se asigura confidențialitatea privind informațiile furnizate și de a i se cere acordul în situația în care este necesară furnizarea din aceste informații unei terțe părți;
- d) de a fi consultat cu privire la programul de pregătire a evaluării, să recuze justificat membri ai echipei de evaluare;
- e) să ceară oprirea derulării certificării;
- e) de a fi consultat pe parcurs, în cazul în care apar neconformități pe parcursul evaluării;
- f) să demonstreze aplicarea de acțiuni corective pentru a îndeplini condițiile de certificare.

6.1.2 După obținerea certificării solicitantul are următoarele drepturi:

- a) Să folosească, în baza *Certificatului de Conformitate* acordat, sigla **QUALITY CERT** (conform **RUC 05 - Regulament de utilizare a certificatului pentru sistemul de management al calității**);
- b) Să agreeze planul activităților de supraveghere în condițiile respectării prevederilor standardului SR EN ISO/CEI 17021:2007 și al documentului organismului de acreditare;
- c) Să renunțe în orice moment la certificare cu plata sumelor datorate **QUALITY CERT**;
- d) Să publice că i s-a acordat *Certificatul de Conformitate* și că este autorizat să-l folosească, însă exprimând cu claritate la ce domenii de activitate se referă Certificatul.

6.2 Obligații

6.2.1 Până la obținerea certificării sistemului de management, al calitatii solicitantul, are următoarele obligații:

- a) Să se conformeze declarației date;
- b) Să furnizeze **QUALITY CERT** informațiile solicitate;
- c) Să nu folosească numele **QUALITY CERT** în legătură cu activitățile pentru care a fost solicitată certificarea, atâta timp cât nu a fost luată o decizie afirmativă, în ceea ce privește acordarea certificării și nu a fost încheiată, între **QUALITY CERT** și solicitant, un document oficial privind acordarea *Certificatului de Conformitate* și dreptul de utilizare a siglei **QUALITY CERT**;
- d) Să-și dea acordul, după ce a fost consultat, pentru cele stabilite la capitolul 4 privind activitatea de evaluare;
- e) Să pună la dispoziție toate dovezile/datele necesare în procesul de evaluare;
- f) Să achite **QUALITY CERT** toate costurile pentru activitățile sale deja efectuate și ca urmare a angajamentelor contractuale asumate.

6.2.2 După obținerea certificării sistemului de management al calitatii solicitantul are următoarele obligații:

- a) Să se conformeze declarației date ;
- b) Să respecte obligațiile asumate;
- c) Să respecte *Regulamentul de utilizare a Certificatului de Conformitate pentru certificarea sistemului de management al calitatii (cod RUC 06)*;
- d) Să mențină condițiile certificării initiale;
- e) Să pună la dispoziția **QUALITY CERT** situația reală a reclamațiilor primite referitoare la activitatea/le certificate;
- f) Să autorizeze la termenele stabilite, toate activitățile de supraveghere programate sau neprogramate cooperând cu echipa de audit, cu asigurarea documentelor, acceselor necesare și securității echipei;
- g) Să-și asume răspunderea derulării activitatilor, respectand prevederile standardului/procedurilor de referinta;
- h) Să pună la dispoziția fiecărui client, la cererea acestora, o copie după Certificatul de Conformitate;
- i) Să informeze **QUALITY CERT** despre intenția de a pune în practică modificări care pot afecta calitatea activitatilor derulate;
- j) Să plătească **QUALITY CERT** tariful pentru dreptul de a folosi *Certificatul de Conformitate*.

7. DREPTURILE SI OBLIGAȚIILE QUALITY CERT

7.1.1. Drepturile QUALITY-CERT:

- a) Să aplice prevederile legislației, reglementărilor, standardelor și a procedurilor de certificare adecvate, pe toată durata și în toate acțiunile aferente procesului de certificare și de supraveghere.
- b) Să încaseze în avans sumele aferente fiecărei faze de certificare.
- c) Să inițieze acțiuni de audituri speciale, neprogramate, în caz de sesizare / autosesizare privind nerespectarea condițiilor avute în vedere la certificare sau a producerii unor modificări cu impact major în legislație, sistemul de management sau organizatoric, adoptat de agentul economic solicitant/certificat.
- d) Să ia măsuri de restrangere a **domeniului** certificat, suspendare sau de anulare a certificatului în cazul când nu sunt îndeplinite de solicitant condițiile stabilite pentru menținerea certificării.
- e) Să ia măsuri în caz de utilizare abuzivă a certificatului QUALITY-CERT

7.1.2. Obligatiile QUALITY - CERT

- a) Să asigure condițiile de securitate și confidențialitate.
- b) Să stabilească corect conformitatea sistemului calității a solicitantului față de condițiile din referențial.

- c) Să efectueze activitățile de certificare în concordanță cu prevederile reglementărilor și a procedurilor QUALITY-CERT aplicabile.
- d) Să utilizeze în activitatea de certificare experți, auditori calificați acceptați de solicitant.
- e) Să informeze în timp util solicitantul cu privire la modificarea metodologiei sau a legislației aplicabile.
- f) Să restituie, la cerere, în cazul rezilierii contractului sumele încasate în avans pentru activitățile neefectuate până la data intrării în vigoare a rezilierii.
- g) Să publice datele de identificare și domeniul de activitate certificat pentru deținătorii de certificare QUALITY-CERT privind "**Certificarea sistemului de management al calității**" inclusiv modificările survenite.

8. SANCTIUNI

8.1. Orice nerespectare, de catre un titular a modului de utilizare a *Certificatului de Conformitate* ,a prezentului regulament si a procedurilor este pasibila de urmatoarele sanctiuni

- a) *Avertisment* - cu sau fara cresterea severitatii controlului de supraveghere si plata activitatilor suplimentare.
- b) *Suspendarea* - dreptului de utilizare a *Certificatului de Conformitate* pe o perioada limitata.
- c) *Retragerea certificării* - anulara dreptului de utilizare a *Certificatului de Conformitate*.

8.2. QUALITY CERT suspenda certificarea in cazurile cand :

- SMC al operatorului economic certificat are esecuri repetate si serioase in indeplinirea cerintelor certificarii ;
- Clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere sau recertificare
- Clientul certificat cere voluntar sa fie suspendat.

Pe durata suspendarii certificare SMC al clientului este temporar invalida.

8.3. Inainte de aplicarea unei sanctiuni, titularul *Certificatului*, va fi invitat sa prezinte explicatii. In caz de refuz, sanctiunea va fi aplicata si adusa la cunostinta celor interesati.

8.4. QUALITY CERT are prevederi in Angajamentul semnat de clientul certificat la preluarea certificatului de conformitate cu privire la intreruperea utilizarii acestuia in toate materialele de promovare care fac referire la certificare.

8.5. Esecul rezolvării problemelor care au avut ca rezultat suspendare, in timpul stabilit de organismul de certificare are ca rezultat retragerea sau restrangerea domeniului certificării. Restrangerea domeniului de certificare excluzand partile care nu indeplinesc cerintele atunci cand clientul a esuat in mod repetat si serios in indeplinirea cerintelor acelei parti al domeniului certificării.

9. INCETAREA DREPTULUI DE UTILIZARE A CERTIFICATULUI DE CONFORMITATE in alte cazuri decât sancțiunile

9.1. Dreptul de utilizare a *Certificatului de Conformitate* inceteaza in urmatoarele cazuri:

- standardele/documentele de referinta isi inceteaza valabilitatea,
- in urma revizuirii standardului/documentului de referinta, titularul nu mai este interesat de certificarea sistemului de management al calitatii cu noul standard/document de referinta,
- la expirarea termenului de valabilitate a *Certificatului de Conformitate*, de 3 ani;
- in cazul renuntarii titularului la acest drept.
- in cazul neasigurarii pe perioada de valabilitate a certificatului, a mentinerii conditiilor avute in vederea la certificare sanctionate cu suspendarea, retragerea certificatului.

10. UTILIZAREA ABUZIVA

10.1. In afara sancțiunilor prevazute la cap. 8, orice utilizare abuziva a *Certificatului de Conformitate* de catre un titularul ***Certificatului de Conformitate***, da dreptul **QUALITY CERT** sa inainteze, conform cadrului legislativ in vigoare, orice actiune juridica pe care o considera necesara.

10.2. Se considera utilizare abuziva, urmatoarele situatii:

- a - utilizarea *Certificatului de Conformitate* de catre cei care nu au acest drept;
- b - utilizarea *Certificatului de Conformitate* in legatura cu procese pentru care cererea de acordare a *Certificatului de Conformitate* este in curs de instrumentare;
- c - utilizarea *Certificatului de Conformitate* in legatura cu activitati realizate de catre titular, altele decat cele pentru care a obtinut dreptul de utilizare a *Certificatului de Conformitate*;
- d - utilizarea *Certificatului de Conformitate* pentru aceleasi activitati, dupa ce a expirat termenul de valabilitate al acesteia sau in perioada de suspendare;
- e - utilizarea *Certificatului de Conformitate* de catre titular pentru alte activitati decat cele prezentate.

11. APELURI, RECLAMATII SI LITIGII

11.1 Apelurile/reclamațiile pot fi formulate de clientul certificat in cazul in care titularul *Certificatului de Conformitate* nu este de acord cu o masura care il afecteaza, poate prezenta o contestatie la *Consiliul de Certificare* sau *Colegiul de Apel*.

11.1.1. Contestatia trebuie prezentata in termen de 15 zile de la data comunicarii masurii respective si trebuie sa fie insotita de dovada achitarii tarifului de contestatie.

11.1.2. Decizia de rezolvare a contestatiei se ia de catre Colegiul de Apel. Prezentarea contestatiei are/nu are ca efect suspendarea deciziei contestate (dupa caz).

11.2. QUALITY CERT are un proces documentat de primire, evaluare si luare a deciziei la apeluri si este responsabil pentru toate deciziile luate la toate nivelurile de tratare a apelurilor

conform prevederilor proceduri PSG-03 si are descriere a procesului de tratare a apelurilor care devine publica prin predarea mapei de documente informative MDS 06 la clienti.

11.3. Tratarea apelurilor care se face de Colegiul de apel, nu trebuie sa aiba nici-o actiune discriminatorie. Procesul de tratare a apelurilor include stabilirea proceduri privind primirea, validarea, investigarea, inregistrarea, intreprinderea corectiilor si actiunilor corective, confirmarea primirii si transmiterea oficiala a deciziei la apelant.

11.4. Tratarea reclamatiiilor se face de catre QUALITY CERT, modul de tratare fiind facut accesibil public pentru prevederilr mapei MDS 06.

11.5. La primirea reclamatiei QUALITY CERT trebuie sa confirme daca reclamatia se refera la certificare. Orice reclamatie despre un client certificat se aduce la cunostiinta acestuia.

11.6. QUALITY CERT are un sistem documentat de primire, evaluare, luare a deciziilor, procesul de tratare incluzand elementele/metodele inclusiv a actiunilor corective si corectiilor.

12. CONFIDENTIALITATE

Toti factorii care intervin in procesul de certificare a sistemului de management al calitatii, trebuie sa pastreze confidentialitatea informatiilor.

Personalul propriu si colaborator al QUALITY CERT, inainte de prima actiune la care participa din partea organismului, semneaza codul deontologic FPSG 01.05. in care se includ conditii privind asigurarea conditiilor de confidentialitate.

13. REGLEMENTARI SPECIALE

Pentru fiecare activitate referitoare la certificarea sistemului de management al calitatii, **QUALITY CERT** utilizeaza proceduri specifice.

14. REGULI DE MODIFICARE

14.1 Durata prezentului regulament este nelimitata.

14.2. Prezentul regulament poate fi modificat in urmatoarele situatii:

- a - la propunerea *Consiliului de Certificare*;
- b - la propunerea *Comitetelor Tehnice*;
- c - la propunerea agentilor economici interesati in obtinerea **Certificatului de Conformitate**;
- d - la aparitia unor noi reglementari in domeniile de activitate derulate de titularul **Certificatului de Conformitate**;
- e - din initiativa proprie de catre **QUALITY CERT**;

Modificarile se aproba cu aceeasi procedura cu care a fost aprobat prezentul regulament.



15. APROBAREA REGULAMENTULUI

Prezentul regulament se aproba in cadrul reuniunii *Consiliului de Certificare* si se semneaza de Presedintele acestuia si Presedintele **QUALITY CERT**.

16. DATA INTRARII IN VIGOARE

Prezentul Regulament intra in vigoare din..... in conformitate cu ordinul nr.....

**Presedinte
QUALITY CERT**

**Presedinte
Consiliu de Certificare**