



ООО «ЭЙ ДЖЕЙ ЭЙ РЕГИСТРАРС»

УСЛОВИЯ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ
МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО
СЕРТИФИКАЦИИ ООО «ЭЙ ДЖЕЙ
ДЖЕЙ ЭЙ РЕГИСТРАРС»

НД № 007-2023

Оглавление

Оглавление	2
1 Введение	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Общие положения	3
4 Сертификация систем менеджмента	5
5 Условия выдачи Сертификата соответствия	8
6 Приостановка действия, аннулирование Сертификата соответствия и сужение области сертификации СМ.....	9
7 Изменение области сертификации СМ	11
8 Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные аудиты	11
9 Ресертификация СМ.....	11
10 Безопасность и сопровождающие	12
11 Претензии, жалобы и апелляции.....	12

1 Введение

- 1.1 Настоящие Условия по сертификации систем менеджмента (далее – Условия) распространяются на предоставление услуг по сертификации систем менеджмента (далее – СМ) организациям-заказчикам (организациям, заключившим договор на сертификацию и, если применимо, получившим Сертификат соответствия от ОС СМ, далее по тексту - Организация).
- 1.2 ОС СМ ООО «Эй Джей Эй Регистрарс» - орган по сертификации систем менеджмента ООО «Эй Джей Эй Регистрарс».
- 1.3 Настоящие Условия являются обязательными для исполнения ОС СМ и его персонала, вовлеченного в деятельность по сертификации и организации-заказчика (организации, заключившей договор на сертификацию и, если применимо, получившей Сертификат соответствия от ОС СМ, далее - Организации).
- 1.4 Организация, заключившая договор на сертификацию в ОС СМ, а также организация, сертифицированная ОС СМ, обязуется выполнять требования настоящих Условий в течение срока действия договора и/или Сертификата соответствия ОС СМ.
- 1.5 В случае, если договор на сертификацию не включает в себя обязательства организации-заказчика и ОС СМ соблюдать настоящие Условия, принятие на себя обязательств об их выполнении может быть осуществлено путем письменного подписания ОС СМ и заказчиком обязательств о выполнении настоящих Условий.
- 1.6 При невыполнении сертифицированной ОС СМ организацией настоящих условий ОС СМ может принять решение о приостановке или аннулировании действующего Сертификата соответствия.
- 1.7 Настоящие Условия публично доступны на сайте ОС СМ по адресу www.ajaregistrars.ru
- 1.8 ОС СМ имеет право внести изменения в настоящие условия (в том числе, вызванные изменениями правил национальной и/или международной аккредитации), в обязательном порядке уведомив организации-заказчики о данных изменениях.

2 Нормативные ссылки

При разработке настоящего Руководства учтены требования текущих версий следующих нормативных и информационных документов:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 - «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;
- НД № 001-2023, Руководство по системе менеджмента,
- НД № 002-2023, Положение об органе по сертификации систем менеджмента.

3 Общие положения

- 3.1 ОС СМ ООО «Эй Джей Эй Регистрарс» (далее – ОС СМ АЈА) несет полную ответственность за принятие решений по всем вопросам, связанным с выдачей, подтверждением, продлением, расширением или сужением области, приостановкой или аннулированием сертификации.
- 3.2 ОС СМ АЈА берет на себя обязательство по предоставлению услуг по сертификации СМ.

Примечание: услуги по сертификации означают оценку соответствия системы менеджмента требованиям в соответствии с установленными в ОС СМ процедурами оценки соответствия и сертификации.

- 3.3 ОС СМ АЖА в своей деятельности по сертификации систем менеджмента полностью придерживается принципа беспристрастности и не оказывает услуг по сертификации в случаях, когда имеющиеся у АЖА отношения с сертифицируемой организацией создают недопустимую угрозу беспристрастности и не могут быть устранены.
- 3.4 ОС СМ АЖА оказывает услуги по сертификации СМ в том числе по проведению сертификационных, надзорных и ресертификационных аудитов на договорной основе и в соответствии с действующими международными и национальными стандартами и правилами аккредитации.
- 3.5 ОС СМ АЖА может предоставлять услуги по сертификации СМ в любой стране мира, ограничения по выполнению работ могут быть вызваны только наличием запретов на выполнение подобных работ со стороны законодательства Российской Федерации и/или определением рисков оказания данных услуг как неприемлемыми с точки зрения обеспечения независимости, беспристрастности и качества выполняемых работ.
- 3.6 ОС СМ АЖА не предоставляет услуги по сертификации СМ другим органам по сертификации.
- 3.7 ОС СМ АЖА относится ко всей предоставляемой организацией-заказчиком информации как к конфиденциальной (в том числе к отчетной документации по результатам аудитов). Данная информация не передается сторонним организациям без письменного разрешения организации-заказчика за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и/или иных стран, в рамках юрисдикции которых выполняются работы по сертификации.
- 3.8 Право собственности на отчеты по результатам аудитов, Сертификаты соответствия и Реестр сертифицированных организаций ОС СМ принадлежит ОС СМ АЖА.
- 3.9 Информация, публикуемая на Сертификате соответствия и в Реестре сертифицированных организаций ОС СМ (Наименование организации, адреса, область сертификации, даты выдачи сертификатов, даты проведения проверок, аннулирования/приостановки сертификатов) является публично доступной для заинтересованных сторон информацией.
- 3.10 ОС СМ АЖА имеет право предоставлять информацию и отчеты по сертификации СМ организаций при проведении проверок со стороны органов по аккредитации и несет ответственность за информирование организаций обо всех таких случаях.
- 3.11 ОС СМ АЖА несет ответственность за своевременное уведомление сертифицированных организаций о любых изменениях в своих сертификационных требованиях, в том числе об изменениях в настоящих Условиях сертификации, посредством, размещения соответствующей информации на официальном интернет-сайте www.ajaregistrars.ru и/или рассылки по электронной почте.
- 3.12 Права Организации:
- получать в ОС СМ АЖА информацию, описывающую подтверждение соответствия, связанные с выдачей, подтверждением, возобновлением, приостановлением сертификата, расширением, сужением области сертификации или отменой сертификата, а также информацию о работах по сертификации, видах объектов подтверждения соответствия, в пределах которых данный орган осуществляет свою деятельность;
 - получать в ОС СМ АЖА сведения об изменениях нормативных требований по подтверждению соответствия (сертификации);

- выбирать схему сертификации, предусмотренную для определенных видов деятельности соответствующим стандартам;
- получать в ОС СМ АЈА информацию о деятельности по подтверждению соответствия, выполняемую сторонними организациями (субподрядчиками);
- требовать соблюдения ОС СМ АЈА конфиденциальности информации о новых решениях и технических знаниях, в том числе не защищаемых законом, а также сведений, в отношении которых заявителем установлен режим коммерческой тайны;
- получать в ОС СМ АЈА информацию обо всех выявленных несоответствиях объектов оценки и о дополнительных задачах по оцениванию, необходимых для устранения несоответствий;
- получать от ОС СМ АЈА мотивированное решение в случае отказа в рассмотрении заявки или отказа в выдаче сертификата соответствия, содержащее причины отказа;
- получать в ОС СМ АЈА информацию о выданных, приостановленных или отмененных сертификатах;
- обращаться в ОС СМ АЈА для рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий по вопросам, связанным с подтверждением соответствия (сертификацией) и получать сведения о результатах их рассмотрения;
- обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия ОС СМ АЈА в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обжаловать действия (бездействие) ОС СМ АЈА в суде.

4 Сертификация систем менеджмента

4.1 Подписывая договор на сертификацию и/или настоящие условия, Организация соглашается взаимодействовать с АЈА в рамках применимых требований ОС СМ по сертификации, аудиторам ОС СМ доступ к:

- описанию СМ, включая руководства, процедуры и инструкции;
- площадкам организации, деятельность которых осуществляется в рамках проверяемой СМ, включая процессы производства и обслуживания;
- оборудованию, средствам и информации о компетентности персонала, которые должны быть рассмотрены при сертификации;
- документированной информации, в количестве и объеме, позволяющей оценить полноту и соответствие требованиям применимого стандарта;
- персоналу;
- записям по жалобам и претензиям со стороны потребителей и других заинтересованных сторон и предпринятым корректирующим действиям.

Организация должна обеспечить возможность присутствия наблюдателей при проведении аудитов СМ (например, аудиторов органа по аккредитации или аудиторов-стажеров).

- 4.2 Проверки под наблюдением оценщиков органа по аккредитации могут быть проведены по требованию органа по аккредитации в любой из сертифицированных по аккредитованной программе организации. Выбор может осуществляться случайным образом на основании информации в Реестре сертифицированных организаций. В каждом конкретном случае АЈА информирует организации о необходимости обеспечить проведение такого аудита.
- 4.3 Организация обязана предоставлять в ОС СМ АЈА необходимую информацию, которая дает возможность провести оценку заявляемой области сертификации, общей информации об Организации, включая любые, имеющие отношения к делу юридические обязательства, процессы, переданные аутсорсинг, информацию о задействованных консультантах при внедрении системы менеджмента и иные сведения, которые могут быть существенными в том числе для обеспечения беспристрастности и объективности сертификации.
- 4.4 Организация несет ответственность за достоверность информации, предоставленной на всех этапах сертификации.
- 4.5 Организация должна:
- соблюдать требования ОС СМ АЈА при ссылках на свой сертифицированный статус в средствах информации, таких как интернет, брошюры и реклама или прочие документы;
 - не делать и не позволять употребление каких-либо вводящих в заблуждение утверждений относительно своей сертификации;
 - не вводить в заблуждение относительно сертификации СМ при использовании Сертификата соответствия, знака соответствия и отчета по аудиту или их любой части;
 - после приостановки или аннулирования Сертификата соответствия прекратить использовать его в каких бы то ни было рекламных материалах, имеющих ссылку на сертификацию;
 - откорректировать все рекламные материалы при сужении области сертификации;
 - не допускать использования информации о сертификации своей системы менеджмента таким образом, чтобы могло создаться впечатление, что АЈА сертифицировал ее продукцию / услуги или процесс;
 - заявлять, что ее СМ сертифицирована только применительно к тем видам деятельности, на которые был выдан Сертификат соответствия;
 - не использовать факт сертификации таким способом, который бы мог дискредитировать ОС СМ АЈА.
- 4.6 ОС СМ АЈА контролирует наличие не соответствующих настоящим Условиям ссылок на статус сертификации и использование Сертификата соответствия, знаков соответствия и отчетов об аудитах и при необходимости принимает соответствующие меры, среди которых:
- выставление письменного требования о проведении коррекции или корректирующего действия;
 - приостановка или аннулирование Сертификата соответствия;
 - опубликование информации о данном нарушении;
 - обращение в судебные инстанции.
- 4.7 Организация должна незамедлительно информировать ОС СМ АЈА о значительных изменениях в организации и СМ обо всех вопросах, которые могут повлиять на способность СМ продолжать

обеспечивать соответствие требованиям стандарта, использованного при сертификации, таких как:

- юридический, коммерческий, организационный статус или форма собственности;
- организация и руководство (например, изменения ключевых лиц, принимающих решения или технического персонала);
- адрес и местоположение производственных площадок;
- область деятельности в рамках сертифицированной СМ;
- значимые изменения в СМ и процессах, в том числе изменение численности персонала.

4.8 В программу аудита ОС СМ АЖА входят:

- первоначальная сертификация, состоящая из двух этапов;
- надзорный аудит в течение первого года после первоначальной сертификации;
- надзорный аудит в течение второго года после первоначальной сертификации;
- ресертификационный аудит в течение третьего года, проводится в соответствии с п. 9.3 настоящих Условий.

4.9 Работы по подтверждению действия Сертификата соответствия ОС СМ АЖА включают в себя проверки на местах, проведение которых позволяет провести оценку выполнения Организацией установленных требований стандарта(ов), на соответствие которому была проведена сертификация.

4.10 Иные действия ОС СМ АЖА в рамках надзора за сертифицированной системой менеджмента Организации могут включать:

- запросы в организацию по различным аспектам сертификации;
- проведение анализа заявлений Организации, которые касаются ее деятельности (в рекламных материалах, на сайте и др.);
- запросы в адрес организации о предоставлении документированной информации;
- другие средства мониторинга показателей работы сертифицированной организации.

4.11 СМ организации проверяется ОС СМ АЖА в соответствии с программой аудитов.

4.12 Надзорные аудиты сертифицированной СМ Организации проводятся ОС СМ АЖА проводиться не реже 1 раза в календарный год. Исключением является год, когда запланировано проведение ресертификации СМ.

4.13 В ОС СМ АЖА установлена следующая периодичность надзорных аудитов за сертифицированной СМ организации:

- Первый инспекционный аудит должен быть проведен не позднее чем через 12 месяцев с даты принятия решения по сертификации,
- Второй инспекционный аудит должен быть проведен не позднее чем через 24 месяцев с даты принятия решения по сертификации,

- 4.14 Организация должна проинформировать ОС СМ АЈА о необходимости проведения аудита не менее чем за 90 дней до окончания срока действия Сертификата соответствия ОС СМ АЈА или не менее чем за 15 дней перед установленным сроком подтверждения Сертификата соответствия ОС СМ АЈА.
- 4.15 Организация должна оплатить услуги ОС СМ АЈА по проведению каждого аудита в соответствии с условиями договора и согласованной программой аудита вне зависимости от результатов и решения ОС СМ АЈА по результатам аудита. Выполнение данного условия гарантирует реализацию принципа беспристрастности при проведении работ по сертификации.
- 4.16 Стоимость услуг может быть пересмотрена, если в период оказания услуг или в момент оплаты в установленном порядке счетов произойдут следующие изменения:
- изменится объем услуг по решению организации (в том числе, если изменится численность и структура организации);
 - изменится законодательство РФ (и/или иной страны, в которой АЈА оказывает услуги Организации) в части ставок налогов и сборов.

Примечание: Организация обязуется оплатить дополнительные услуги АЈА по переоформлению Сертификатов соответствия в связи с произошедшими изменениями в Организации и области сертификации.

- 4.17 В случае положительных результатов сертификационной или ресертификационной проверки системы менеджмента ОС СМ АЈА выдает Организации Сертификаты после полной оплаты услуг по сертификации в соответствии с условиями договора.
- 4.18 Если Организация не выполняет указанных условий, ОС СМ АЈА может приостановить действие Сертификата соответствия или изъять его в любое время сообщением в письменном виде.

5 Условия выдачи Сертификата соответствия

- 5.1 Сертификат соответствия ОС СМ АЈА может быть выдан Организации только, если:
- процессы и элементы СМ Организации были проверены ОС СМ АЈА на адекватность и соответствие и имеются все необходимые свидетельства соответствия;
 - При наличии незначительных несоответствий предоставлены и согласованы с ОС СМ АЈА меры коррекции и корректирующие действия.
 - При наличии значительных несоответствий предоставлены свидетельства реализации и результативности согласованных ОС СМ АЈА мер коррекции и корректирующих действий;

Примечание: к категории «значительные» относятся несоответствия, которые оказывают влияние на способность системы менеджмента Организации достигать необходимых результатов. Например: количество незначительных несоответствий, относящихся к одному и тому же требованию, свидетельствуют о наличии системной проблемы, или ситуацию, которая вызывает серьезные сомнения в том, что результативный процесс контроля внедрен, или что продукция или услуга соответствует всем применимым требованиям. Все остальные несоответствия могут быть рассмотрены как «незначительные». Помимо несоответствий аудиторы ОС СМ АЈА могут также зафиксировать по результатам аудита «наблюдение - объективное свидетельство аудита, которое указывает на возможные области возникновения соответствия или несоответствия критериям аудита или возможности улучшения. Наблюдения не требуют разработки мер коррекции и корректирующих действий и их наличие/отсутствие не влияет на решения и результаты оценки соответствия и сертификации.

- результаты оценки соответствия системы менеджмента Организации свидетельствуют о соответствии требованиям стандарта и применимым законодательным требованиям;
- результаты оценки соответствия свидетельствуют о способности Организации гарантировать стабильность выполнения установленных и предполагаемых требований;
- организацией полностью выполнены договорные обязательства перед АЖА;
- результаты работ по сертификации проверены и утверждены ОС СМ АЖА.

5.2 При невыполнении одного или нескольких из указанных в п. 5.1 условий ОС СМ АЖА имеет право принять решение об отказе в сертификации.

5.3 ОС СМ АЖА письменно (в бумажном или электронном виде) информирует Организацию о принятом по результатам сертификации решении. Наличие письменного уведомления ОС СМ АЖА является основанием для организации информировать все заинтересованные стороны о результатах сертификации.

5.4 Сертификат соответствия ОС СМ АЖА оформляется по установленной внутренними процедурами форме и выдается на русском и английском языках (по предварительному согласованию между заявителем и АЖА и при наличии технических возможностей Сертификат соответствия также может быть оформлен на других языках).

5.5 Сертификат соответствия ОС СМ АЖА выдается Организации на три года (за исключением особых случаев) при условии его подтверждения во время надзорных аудитов. После выдачи Сертификата соответствия ОС СМ АЖА должен уведомляться обо всех изменениях, способных повлиять на выполнение требований по сертификации. К таким изменениям могут быть отнесены изменения в продукции или производственных процессах, которые могут потребовать расширения области сертификации, в руководстве и форме собственности организации, местонахождении и т. д.

5.6 Подтверждение Сертификата соответствия происходит при условии выполнения Организацией всех требований заключенного с АЖА договора на проведение надзорного аудита.

5.7 Сертификаты соответствия СМК, выданные другими органами по сертификации, принимаются АЖА к сведению, но не исключают для организации процедуры аудита со стороны АЖА.

6 Приостановка действия, аннулирование Сертификата соответствия и сужение области сертификации СМ

6.1 ОС СМ АЖА может принять решение о временной приостановки действия Сертификата соответствия сертифицированной организации по следующим причинам:

- организация регулярно или в значительной степени не выполняет требования сертификации системы менеджмента (например, требования о результативности СМ);
- организация не обеспечила проведение надзорного аудита в установленные сроки в соответствии с Программой аудитов;
- при надзорном аудите системы менеджмента выявлено свыше трех значительных несоответствий;

- организация не проинформировала ОС СМ АЈА о значительных изменениях в своей системе менеджмента, которые могут повлиять на ее способность удовлетворять требованиям потребителей и/или применимым законодательным требованиям, и не представила их в ОС СМ АЈА для проведения анализа;
 - стандарт, на соответствие которого выдан Сертификат соответствия был изменен, а организация не обеспечивает или не может обеспечить соответствие новым требованиям;
 - отсутствуют соответствующие платежи в АЈА;
 - организация не смогла обеспечить выполнение настоящих Условий сертификации, НД № 008-2023, Правила использования сертификатов и знаков соответствия;
 - по запросу самой организации.
- 6.2 После приостановления Сертификат соответствия становится временно недействительным, и организация не имеет права использовать Сертификат, знаки соответствия и/или информацию о действующем статусе сертификации АЈА.
- 6.3 Сертификата соответствия может быть приостановлен на срок не более 6 месяцев. Если проблемы, которые стали причиной приостановки Сертификата соответствия, не решены в течение установленного времени, Сертификат соответствия либо аннулируется, либо, если применимо, ОС СМ АЈА принимает решение о сужении области сертификации.
- 6.4 Возобновление действия Сертификата соответствия производится только на основании проверенных фактов устранения причин, повлекших его приостановление. Возобновление действия Сертификата соответствия, приостановление которого было осуществлено по просьбе организации, производится на основании письменного обращения данной организации в течение срока приостановки Сертификата соответствия.
- 6.5 В случае невыполнения организацией сертификационных требований применительно к определенной части области сертификации для того, чтобы исключить части области сертификации, не отвечающие установленным требованиям, ОС СМ АЈА принимает решение о сужении области сертификации организации и переоформлении Сертификата соответствия с новой областью сертификации.
- 6.6 ОС СМ АЈА имеет право аннулировать действие Сертификата соответствия если:
- организация не обеспечила выполнение условий сертификации ОС СМ АЈА;
 - получены объективные свидетельства систематических обоснованных претензий от потребителей организации;
 - организацией не соблюдались правила использования сертификатов и знаков сертификации;
 - по запросу организации;
 - организация не устранила причины, по которым действие Сертификата соответствия было приостановлено.
- 6.7 В случае аннулирования или приостановки действия Сертификата соответствия, ОС СМ АЈА в письменном виде (по почте или электронной почте) информирует Организацию о принятом решении и его причинах.

7 Изменение области сертификации СМ

- 7.1 Изменения в область сертификации системы менеджмента сертифицированной организации осуществляются на основании официального обращения организации в свободной форме с указанием причин таких изменений и заявляемой новой области сертификации.
- 7.2 Проверка с целью изменения области сертификации СМ организации по согласованию с организацией может быть проведена как во время очередной надзорной проверки, так и в виде дополнительной проверки.
- 7.3 На основании положительных результатов проверки организации в соответствии с процедурами органа по сертификации выдается новый Сертификат соответствия с внесенными изменениями в область сертификации.

8 Аудит без заблаговременного уведомления. Дополнительные аудиты

- 8.1 ОС СМ АЖА имеет право провести аудит без заблаговременного уведомления (внеочередной аудит) в следующих случаях:
 - при поступлении в АЖА информации о претензиях к организации (в процессе расследования жалоб);
 - для контроля в случае приостановления действия Сертификата соответствия, при возобновлении действия Сертификата соответствия;
 - при значительных изменениях СМ или кадрового состава организации в период между запланированными аудитами.
- 8.2 ОС СМ АЖА заранее извещает организацию о необходимости проведения данного аудита с соответствующим обоснованием.
- 8.3 ОС СМ тщательно проводит подбор членов аудиторской группы для проведения аудита без заблаговременного уведомления, в том числе с учетом соблюдения принципа беспристрастности и компетентности с учетом того, что у организации нет возможности опротестовать членов аудиторской группы.
- 8.4 Организация обязуется оплатить услуги ОС СМ АЖА по проведению дополнительных аудитов согласно действующим тарифам АЖА.

9 Ресертификация СМ

- 9.1 Ресертификационный аудит проводится для оценки того, что сертифицированная организация продолжает выполнять все требования соответствующего стандарта СМ.
- 9.2 Ресертификационный аудит призван подтвердить соответствие и результативность СМ исходя из заявленной области сертификации.
- 9.3 Ресертификационный аудит должен быть проведен в течение третьего года сертификационного цикла, до момента истечения срока действия сертификата.
- 9.4 Работа в рамках ресертификационного аудита может потребовать проведения 1-го этапа аудита в случаях, где организация или СМ претерпели существенные изменения.

- 9.5 При выявлении в ходе ресертификационного аудита значительных несоответствий организация должна обеспечить выполнение необходимых мер коррекции и корректирующих действий до момента истечения срока действия предыдущего Сертификата соответствия.
- 9.6 При принятии решения о выдаче нового Сертификата соответствия учитывает результаты ресертификационного аудита, а также результаты анализа функционирования СМ на протяжении всего срока действия Сертификата соответствия и результаты анализа жалоб, полученных от потребителей сертифицированной Организации.
- 9.7 В том случае, когда деятельность по ресертификации была успешно завершена до даты окончания предыдущего Сертификата соответствия, дата окончания нового Сертификата соответствия определяется с учетом срока действия предыдущего Сертификата соответствия, то есть Сертификат соответствия может быть выдан со сроком действия более, чем три года.
- 9.8 В том случае, когда ресертификационный аудит не проведен или невозможно убедиться в результативности мер коррекции и корректирующих мероприятий по всем выявленным значительным несоответствиям до даты окончания предыдущего Сертификата соответствия, положительное решение по ресертификации не может быть рекомендовано и принято.
- 9.9 В случае истечения сроков ресертификации, АЈА может в течение 6 месяцев применить процедуру ресертификации при условии, что все требуемые на этапе ресертификации действия будут выполнены в этот срок, в противном случае должна быть проведена первоначальная сертификация. В этом случае датой выдачи нового Сертификата соответствия является дата принятия решения по ресертификации, а срок действия определяется на основании срока действия предыдущего Сертификата соответствия, то есть срок действия сертификата будет менее трех лет.

10 Безопасность и сопровождающие

- 10.1 Организация принимает на себя ответственность за безопасность сотрудников АЈА, которые вовлечены в процесс оказания услуг по сертификации и выполняют работы на постоянных и/или временных площадках Организации. Если необходимо Организация должна проводить инструктажи по технике безопасности сотрудникам АЈА и обеспечить их необходимыми средствами индивидуальной защиты.
- 10.2 Организация должна обеспечить наличие сопровождающих лиц для каждого из аудиторов при проведении аудита, если нет иной договоренности с руководителем группы аудита. Сопровождающие назначаются для содействия группе аудиторов, и не должны препятствовать процессу аудита.

Примечание: Ответственность сопровождающего может включать:

- установление связи и время проведения интервью;*
- организация посещения определенных площадок организации;*
- обеспечение того, что правила безопасности на площадке и процедуры по безопасности известны и соблюдаются членами группы проверки;*
- надзор за аудитом со стороны клиента;*
- предоставление разъяснения или информации по запросу аудитора.*

11 Претензии, жалобы и апелляции

- 11.1 Организация или другая заинтересованная сторона имеет право подать в АЈА претензию/жалобу на действия АЈА путем ее направления в письменном виде в офис АЈА на имя генерального директора ООО «Эй Джей Эй Регистрарс».

- 11.2 АЖА несет ответственность за подтверждение получения претензии/жалобы, доведение в письменном виде Организации-заявителю претензии/жалобы результатов анализа и информации о предпринятых действиях по жалобе.
- 11.3 Если Организация не удовлетворена результатами рассмотрения апелляции согласно процедурам ОС СМ, то она вправе подать апелляцию на действия АЖА в вышестоящие инстанции, такие как орган по аккредитации и/или Арбитражный суд. Порядок управления претензиями, жалобами и апелляциями размещен на сайте www.ajaregistrars.ru и доступен для всех заинтересованных сторон.