

Государственный комитет Российской Федерации по связи и информатизации
ООО «НИИ экономики связи и информатики «ИНТЕРЭКОМС»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «НИИ экономики связи и
информатики «ИНТЕРЭКОМС»

Ю.И.Мхитарян

“ 8 ” 12 1997 г.

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ
УСЛУГ СВЯЗИ, УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ - «ИНТЕРЭКОМС»

Москва, 1997

Госреестр Госстандарта
Росси
Зарегистрировано
14 12 1997
Per. 24
РДСС RU.0001.049E00

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. СИСТЕМА РАЗРАБОТАНА Отделом сертификации ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс»
2. УТВЕРЖДЕНА: Генеральным директором ООО «НИИ экономики связи и информатики «ИНТЕРЭКОМС» Мхитаряном Ю. И.
3. Настоящий документ представляет собой основные положения Системы добровольной сертификации ИНТЕРКОМС, в рамках которой проводят сертификацию услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий.
4. Адрес и реквизиты ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс»:
103375, г. Москва, Тверская, 7
р/с 12467732 в Центральном отделении Мосбизнесбанка
к/с 145161700 БИК 044583145

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс».

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
Предисловие	2
1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения	5
4. Основные цели сертификации	5
5. Объекты сертификации и нормативная база	6
6. Принципы и общие положения сертификации	7
7. Организационная структура Системы добровольной сертификации - ИНТЕРЭКОМС.....	8
8. Требования к органам по сертификации, испытательным и социологическим лабораториям и порядок их аккредитации в Системе	11
9. Порядок проведения сертификации услуг связи и услуг информационных технологий	12
10. Порядок проведения сертификации систем качества предприятий	18
11. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами связи, услугами информационных технологий и системами качества предприятий	24
12. Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия	25
13. Рассмотрение апелляций	26
14. Правила ведения реестра	26
Приложение 1. Перечень услуг связи и услуг информационных технологий	28
Приложение 2. Формы заявок на аккредитацию	35
Приложение 3. Формы аттестатов аккредитации	40
Приложение 4. Формы заявки на проведение сертификации	44
Приложение 5. Анкета-вопросник	48
Приложение 6. Формы решений по заявкам на проведение сертификации	50
Приложение 7. Заявление- декларация	53
Приложение 8. Формы сертификатов соответствия	54
Приложение 9. Форма решения о невыдаче сертификата соответствия	61
Приложение 10. Форма программы проверки и оценки системы качества	62
Приложение 11. Формы актов о результатах сертификации.....	64
Приложение 12. Листы регистрации уведомлений	69
Приложение 13. Листы регистрации несоответствий.....	70

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ
СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ, УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ - «ИНТЕРЭКОМС»
Основные положения

Дата введения
«___» _____ 199 г.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий документ устанавливает основные положения Системы добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС (далее - Система) и предназначен для проведения добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий.

1.2. Настоящий документ устанавливает:

- цели, принципы, структуру Системы;
- основные функции участников Системы;
- объекты сертификации и нормативную базу;
- правила и порядок аккредитации органов по сертификации, испытательных и социологических лабораторий;
- порядок проведения сертификации;
- правила ведения реестра.

1.3. Система функционирует в соответствии с Законами Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг», «О связи».

1.4. Требования настоящего документа являются обязательными для всех юридических и физических лиц, принимающих участие в работе в рамках Системы.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке настоящего документа учтены следующие законодательные и нормативные документы:

- а) Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг».
- б) Закон Российской Федерации «О связи».
- в) Закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации».
- г) Нормативные документы Международного консультативного комитета по телефонии и телеграфии (МККТТ).
- д) Нормативные документы Международного консультативного Комитета по радио (МККР).

- е) Правила по проведению сертификации в Российской Федерации.
- ж) Нормативные документы Минсвязи Российской Федерации.
- з) Международные стандарты ИСО серии 9000 и серии 10000.
- и) ГОСТ Р 51000,5-96. Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг.
- к) ГОСТ Р 40.003-96. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества.
- л) ГОСТ Р 40.001-95. Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации.
- м) ГОСТ Р 40.101-95. Государственная регистрация систем добровольной сертификации и их знаков соответствия.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Основные определения и термины, применяемые в настоящем документе, соответствуют Руководству ИСО/МЭК 2 «Общие требования и определения в области стандартизации и смежных видов деятельности», ИСО 8402 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь», «Правилам по проведению сертификации в Российской Федерации», Закону РФ «О сертификации продукции и услуг», рекомендациям Международного консультативного комитета по телефонии и телеграфии (МККТТ), Рекомендациям Международного консультативного комитета по радио (МККР), а также Международному стандарту ИСО 9004-2.

В дополнение к ним в настоящем документе используются термины:

3.1. *Услуги связи и услуги информационных технологий* - результат деятельности предприятий, удовлетворяющий определенные потребности потребителя в получении, обмене, поиске, распространении и обработке информации, пересылке почтовых отправлений, приеме программ радио, телевидения и пр.

3.2. *Качество услуг связи и услуг информационных технологий* - совокупность свойств услуг, обуславливающих их пригодность к удовлетворению определенной потребности потребителя в соответствии с его требованиями.

3.3. *Обслуживание* - совокупность действий, выполняемых исполнителем услуг связи и услуг информационных технологий при непосредственном контакте с потребителем.

3.4. *Качество обслуживания* - совокупный эффект обслуживания, характеризующий степень удовлетворения потребителя услугой.

3.5. *Условия обслуживания* - совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуг в процессе получения услуги.

4. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ СЕРТИФИКАЦИИ

В соответствии с Законами «О связи», «Об информации, информатизации и защите информации», «О сертификации продукции и услуг» сертификация осуществляется в целях:

- создания условий для деятельности предприятий, организаций и предпринимателей по предоставлению услуг связи и услуг информационных технологий на едином рынке

Российской Федерации, а также для участия в международном экономическом и научно-техническом сотрудничестве;

- содействия потребителям в компетентном выборе исполнителей услуг связи и услуг информационных технологий;
- защиты потребителя от предоставления продукции и услуг несоответствующего качества;
- подтверждения соответствия фактических характеристик услуг связи и услуг информационных технологий заявленным или нормативным требованиям;
- обеспечения конкурентоспособности средств связи, услуг связи, услуг информационных технологий.

5. ОБЪЕКТЫ СЕРТИФИКАЦИИ И НОРМАТИВНАЯ БАЗА

5.1. Объектами сертификации в Системе являются: услуги связи, услуги информационных технологий и системы качества предприятий. Перечень наиболее распространенных услуг связи и услуг информационных технологий, как объектов сертификации, приведен в приложении 1.

5.2. Нормативными документами, устанавливающими требования к сертифицируемым услугам связи, услугам информационных технологий, системам качества, могут быть международные, межгосударственные, государственные и отраслевые стандарты, международные рекомендации (МККТТ, МККР и др.), международные стандарты серии ИСО 9000, ведомственные правила, инструкции по конкретным видам услуг, методики испытаний, методики оценок качества услуг, а также другие документы, принятые в установленном порядке.

5.3. В нормативных документах, на соответствие которым проводится сертификация, должны быть установлены характеристики (показатели) услуг, объем, порядок и методы испытаний (проверок), позволяющие обеспечить полное и достоверное подтверждение соответствия услуг требованиям этих нормативных документов.

Положения нормативных документов должны быть сформулированы четко, обеспечивать их точное и однозначное толкование.

Размерность и количественные значения характеристик должны быть заданы таким образом, чтобы обеспечивалась возможность их измерения с заданной или известной точностью при испытаниях (проверках).

Содержание и изложение нормативных документов должно позволять различным лабораториям получать сопоставимые результаты. Должна быть указана последовательность проведения испытаний, если эта последовательность влияет на результаты испытаний.

6. ПРИНЦИПЫ И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ СВЯЗИ, УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ

6.1. Принципы и правила сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий в Системе установлены в соответствии с общими правилами и рекомендациями по проведению сертификации в Российской Федерации Госстандарта России, Руководствами ИСО и МЭК.

6.2. Система не применяется для сертификации услуг, подлежащих обязательной сертификации в соответствии с законодательными актами Российской Федерации.

6.3. Сертификация услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий проводится на соответствие требованиям нормативных документов, указанных в п. 5.2.

Система предусматривает сертификацию систем качества предприятий и организаций, предоставляющих услуги связи и услуги информационных технологий Государственного комитета Российской Федерации по связи и информатизации (далее Комитет), предприятий, производящих технические средства связи (продукцию), а также предприятий других отраслей независимо от их организационно-правовых норм и видов деятельности на соответствие международным стандартам серии ИСО 9000 и другим нормативным документам.

6.4. Предприятия имеют право использовать сертификат в целях рекламы для повышения своей конкурентоспособности, а также для подтверждения заявленного качества предоставляемых услуг и продукции.

6.5. Сертификацию услуг связи и информационных технологий проводят по схемам, принятым в Системе (раздел 9).

6.6. Сертификацию проводят аккредитованные в установленном в Системе порядке органы по сертификации (ОС). Официальное признание органов по сертификации удостоверяется аттестатом, зарегистрированным в реестре Системе.

6.7. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами связи, услугами информационных технологий и системами качества предприятий осуществляет орган, проводящий их сертификацию, в соответствии с разделом 11.

6.8. Сертификация оплачивается заявителем на основе договора с ОС. Орган по сертификации заключает договор и оплачивает работы испытательной и социологической лабораторий на основе договора субподряда.

6.9. В Системе ведется реестр, в котором регистрируются сертифицированные услуги, системы качества, органы по сертификации, испытательные и социологические лаборатории, аккредитованные в Системе, а также аттестованные эксперты.

6.10. В Системе обеспечивается конфиденциальность информации, полученной при сертификации. При заключении договора с заявителем определяется состав конфиденциальной информации.

6.11. Система является открытой для всех юридических и физических лиц, признающих ее правила и принципы.

7. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

7.1. Структура Системы включает:

- Наблюдательный совет;
- Координационный орган;
- ЦОС услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий, функции которого осуществляет ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс» (далее НИИ «Интерэкомс»);
- Апелляционную комиссию при ЦОС;
- Аккредитованные органы по сертификации (ОС) услуг связи, услуг информационных технологий и по сертификации систем качества предприятий;
- Аккредитованные испытательные лаборатории (ИЛ) по видам услуг связи и услуг информационных технологий;
- Аккредитованные социологические лаборатории (СЛ).

Организационная структура Системы представлена на рисунке 7.1.

7.2. Наблюдательный совет осуществляет следующие функции:

- участвует в рассмотрении заявок на сертификацию и выдаче сертификатов;
- решает спорные вопросы, возникающие между участниками Системы;
- участвует в координации работ Системы;
- участвует в работе апелляционной комиссии.

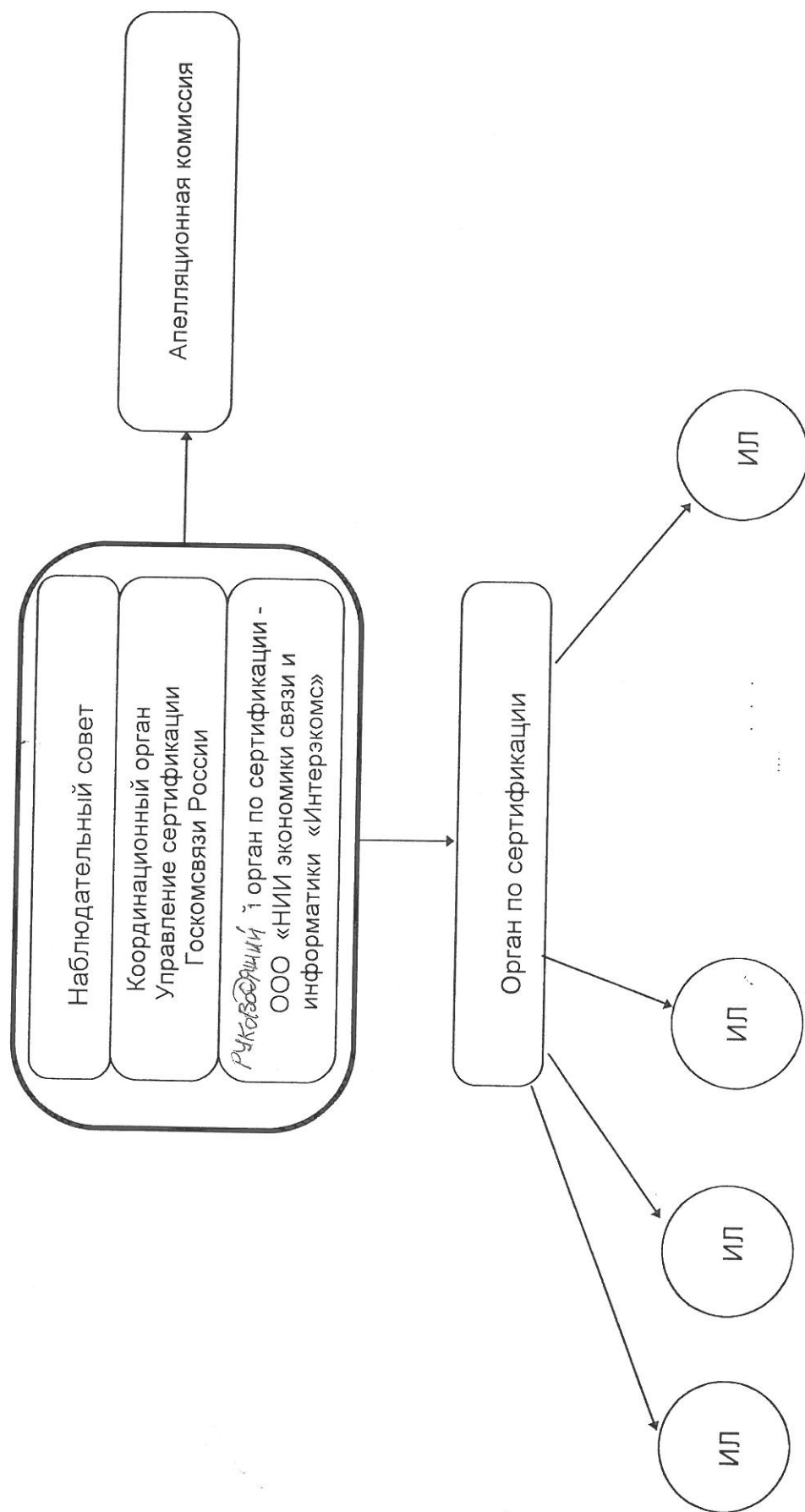
7.3. Координационный орган - управление сертификации Государственного Комитета Российской Федерации по связи и информатизации осуществляет следующие функции:

- координирует работы по сертификации услуг, систем качества предприятий;
- организует работы по созданию нормативных документов Системы;
- участвует в работе апелляционной комиссии;
- определяет нормативные документы по качеству предоставляемых услуг.
- участвует в работе по аккредитации органов по сертификации, испытательных (социологических) лабораторий;
- участвует в работе по инспекционному контролю за сертификационными услугами и системами качества предприятий;
- участвует в работе по инспекционному контролю за деятельностью органов по сертификации, испытательных (социологических) лабораторий;
- участвует в рассмотрении заявок на сертификацию и выдаче сертификатов.

7.4. ЦОС осуществляет следующие функции:

- формирует Систему и осуществляет аккредитацию органов Системы;
- разрабатывает общие правила и процедуры Системы;
- руководит и координирует деятельность участников Системы (кроме Наблюдательного совета и Координационного органа);

Организационная структура
Системы добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС



- ведет реестр аккредитованных органов по сертификации, испытательных (социологических) лабораторий, сертифицированных услуг связи и услуг информационных технологий, сертифицированных систем качества предприятий, аттестованных экспертов;
- обеспечивает подготовку для публикации информации о результатах сертификации;
- разрабатывает организационно-методические документы по сертификации услуг связи и услуг информационных технологий;
- формирует, ведет и актуализирует фонд нормативных и методических документов, используемых в Системе;
- ведет текущую финансовую деятельность и делопроизводство;
- организует обучение экспертов, проведение аттестации экспертов, повышение квалификации персонала предприятий;
- разрабатывает методику проведения оценки, испытаний (проверки), социологических обследований при сертификации, методов контроля и оценки качества услуг связи, услуг информационных технологий, систем качества предприятий;
- формирует банк данных результатов социологических обследований при сертификации;
- обеспечивает нормативными и организационно-методическими документами участников Системы на договорной основе;
- взаимодействует с Комитетом, Госстандартом России, Главгоссвязьнадзором и другими организациями, предприятиями, в том числе иностранными;
- формирует фонд актуализирует документы, используемые при сертификации;
- проводит сертификацию услуг и систем качества;
- участвует в инспекционном контроле за сертифицированными услугами и системами качества;

7.5. Апелляционная комиссия рассматривает разногласия сторон, возникающие по результатам сертификации или инспекционного контроля.

7.6. ОС осуществляют следующие функции:

- заключает с заявителем договоры на сертификацию;
- проводят работы по сертификации по правилам Системы в пределах области аккредитования;
- проводят инспекционный контроль за сертифицированными услугами и системами качества предприятий;
- предоставляют заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции;
- формируют (комплектуют) и актуализируют фонд нормативных документов, используемых при сертификации;
- оформляют проекты сертификатов, выдают сертификаты;
- разрабатывают корректирующие мероприятия по результатам инспекционного контроля;
- ведут текущую финансовую деятельность и делопроизводство; организуют повышение квалификации;
- взаимодействуют и периодически отчитываются перед ЦОС Системы.

7.7. Испытательные и социологические лаборатории проводят на договорной основе по поручению ОС конкретные виды испытаний или социологических обследований и составляют соответствующие протоколы.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ, ИСПЫТАТЕЛЬНЫМ И СОЦИОЛОГИЧЕСКИМ ЛАБОРАТОРИЯМ И ПОРЯДОК ИХ АККРЕДИТАЦИИ В СИСТЕМЕ

8.1. В основу требований к органам по сертификации, испытательным и социологическим лабораториям положены руководства ИСО/МЭК, Европейские стандарты EN 45000, руководящие документы Системы сертификации ГОСТ Р, Международные стандарты серии ИСО 9000, ГОСТ Р 51000,5-96, а также требования настоящей Системы.

8.2. Организация, претендующая на аккредитацию и функционирование в качестве органа по сертификации, должна отвечать следующим требованиям:

- иметь организационную структуру и выполнять функции, обеспечивающие проведение соответствующих процедур сертификации;
- обладать компетентностью, позволяющей объективно и достоверно проводить сертификацию в заявленной области, что обеспечивается наличием необходимых средств и документированных процедур;
- быть укомплектованной квалифицированным и прошедшим специальную подготовку персоналом (экспертами), в том числе и в Центре методологии сертификации и обучения Системы сертификации «Электросвязь»;
- иметь «Положение об органе по сертификации»;
- иметь юридический статус в соответствии с действующим законодательством;
- иметь актуализированный фонд нормативных документов на сертифицируемые показатели и методы испытаний;
- иметь технические и экономические возможности (условия) для обеспечения проведения работ по сертификации, в том числе для организации испытаний и инспекционного контроля;
- иметь организационно-методические документы, устанавливающие правила и порядок сертификации, в том числе правила рассмотрения апелляций и отмены (временного приостановления) действия сертификатов.

8.3. Испытательная (социологическая) лаборатория должна отвечать следующим требованиям:

- иметь юридический статус или быть структурным подразделением органа по сертификации;
- иметь организационную структуру, которая позволяет выполнять работы в соответствии с областью аккредитации;
- обладать компетентным персоналом для проведения соответствующих испытаний, проверок, социологических обследований;
- иметь «Положение о лаборатории», содержащее описание области деятельности лаборатории, распределение обязанностей сотрудников;

- иметь оборудование или доступ к оборудованию, необходимому для проведения испытаний в заявленной области аккредитации;
- соблюдать требования по эксплуатации измерительного оборудования;
- иметь квалифицированный и прошедший специальную подготовку персонал (экспертов);
- иметь актуализированный фонд нормативных документов на сертифицируемые показатели и методы испытаний.

Испытательные лаборатории могут быть аккредитованы на независимость и компетентность или только компетентность.

8.4. Работы по сертификации могут проводиться ОС, ИЛ и СЛ только после их аккредитации в Системе.

8.5. Заявка на аккредитацию органа по сертификации, а также испытательной и социологической лаборатории, направляется в ЦОС соответственно по формам приложения 2. К заявке прилагаются документы, указанные в соответствующих формах приложения 2.

При положительном решении ОС, ИЛ или СЛ выдается аттестат аккредитации по формам приложения 3.

Срок действия аттестата аккредитации не должен превышать 5 лет.

8.6. При аккредитации устанавливается область аккредитации органа по сертификации и испытательной (социологической) лаборатории в соответствии с приложением 1.

8.7. При аккредитации предпочтительно создание органов по сертификации и испытательных лабораторий на базе организаций, осуществляющих испытания, исследования, экспертизу, иную работу в отношении услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий.

8.8. Инспекционный контроль за деятельностью ОС и ИЛ в течение всего срока действия аттестата аккредитации проводит ЦОС с привлечением заинтересованных сторон: представителей разработчиков и изготовителей, предприятий, обществ потребителей, Союза независимых испытательных центров и др.

9. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

9.1. Сертификация услуг связи и услуг информационных технологий (далее услуг) включает в себя организацию работ (предсертификационный этап) и два этапа сертификации:

- проверка и оценка услуг на предприятии;
- инспекционный контроль за сертификационной услугой.

9.2. Организация работ (предсертификационный этап).

9.2.1. Предприятие, изъявившее желание провести сертификацию услуг в рамках настоящей Системы (заявитель), направляет в ОС заявку по форме а, приложение 4, и заполненную анкету-вопросник по форме приложения 5.

Заявитель может не направлять заявку в случае согласования условий проведения сертификации полномочным представителем заявителя с руководством ОС и оформления результатов согласования в виде проекта договора на проведение сертификации.

В проекте договора указывают, какие материалы, кроме заполненной анкеты-вопросника, необходимо представить заявителю для принятия ЦОС решения о проведении (непроведении) сертификации.

При наличии у предприятия филиалов, сертификации подлежат услуги, предоставляемые каждым филиалом.

9.2.2. ОС регистрирует заявку и рассматривает ее и анкету-вопросник совместно с Наблюдательным советом, Координационным советом с целью определения возможности проведения сертификации услуг.

Срок рассмотрения заявки и принятие решения о проведении (не проведении) сертификации не должен превышать 10 дней после ее поступления в ОС.

9.2.3. По результатам рассмотрения заявки и затребованных (при необходимости) дополнительных материалов ОС принимает решение. Если решение по заявке принимается отрицательное, то ОС аргументировано сообщает заявителю о невозможности проведения сертификации услуги.

9.2.4. При положительном решении по заявке ОС:

- уточняет совместно с заявителем схему сертификации;
- определяет, при необходимости, аккредитованные ИЛ и ОС;
- запрашивает у заявителя, при необходимости, дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность качества предоставляемых услуг, в том числе заключения органов контроля и надзора, материалы по результатам проверок сертифицируемых услуг;
- направляет заявителю решение, оформленное в соответствии с приложением 6, форма а.

9.2.5. Одновременно с положительным решением по заявке ОС направляет заявителю проект договора (по типовой форме) на проведение сертификации услуг (если он не был оформлен ранее), в который включает все виды работ, проводимые на предсертификационном и сертификационных этапах в соответствии с п. 9.1. К договору прилагаются: календарный план работ, протокол соглашения о договорной цене.

В случае отрицательного ответа на п. 6.6. Анкеты-вопросника (отсутствие на предприятии аттестованных экспертов по внутренним проверкам системы качества) заявитель к договору на проведение сертификации систем качества прилагает копию договора на подготовку аттестованных экспертов, из расчета 1-2 человека на каждое структурное подразделение.

9.2.6. После получения от заявителя подписанного договора на проведение работ по сертификации, ОС приступает к проведению работ по сертификации.

При необходимости, ОС заключает договор с ИЛ на проведение сертификационных испытаний (проверок).

9.3. Проведение проверок (испытаний) и оценка услуг при сертификации.

9.3.1. Сертификационные проверки и испытания проводятся для удостоверения соответствия сертифицируемых услуг требованиям документов, определенных в заявке.

9.3.2. Для проведения сертификационных проверок (испытаний) орган, осуществляющий сертификацию услуг (п. 9.2.6), назначает комиссию и главного эксперта (председателя комиссии), который распределяет обязанности между членами комиссии.

В состав комиссии включают экспертов по сертификации услуг, а также специалистов-консультантов (при необходимости).

9.3.3. Порядок проведения сертификационных проверок услуг осуществляется по одной из восьми схем, указанных в таблице.

Схема 1 предусматривает оценку мастерства исполнителя услуг, а также выборочную проверку услуги. Предусматривается инспекционный контроль результата услуги. Возможно использование социологических методов оценки качества предоставления услуг.

Данную схему рекомендуется применять при сертификации услуг, предоставляемых небольшими предприятиями с использованием (или без) технических средств и при наличии взаимодействия с клиентами.

Схема 2 предусматривает оценку технологического процесса предоставления услуг, включающую проверку технологического процесса исполнения услуг, состояния технологического и контрольного оборудования, а также выборочную проверку результатов услуги. Предусматривается инспекционный контроль стабильности результата услуги.

Схему 2 рекомендуется применять при сертификации услуг, предоставляемых с использованием сложного оборудования при автоматизации процесса предоставления услуги, отсутствии взаимодействия с клиентами.

Схему 3 рекомендуется применять при сертификации услуг (предоставленных как с использованием, так и неиспользованием сложного оборудования) на средних и крупных предприятиях. Предусматривается инспекционный контроль стабильности процесса и результата услуги.

Схему 4 рекомендуется применять при сертификации услуг, предоставляемых небольшими и средними предприятиями. Предусматривается инспекционный контроль результатов стабильности качества услуг.

Схема 5 предусматривает сертификацию системы качества предприятия и последующий инспекционный контроль за сертифицированной системой. Сертификация системы качества осуществляется органами по сертификации систем качества Системы.

Схема 6 предусматривает выборочную проверку результатов услуги и оценку состояния производства. Рекомендуется для крупных предприятий. Предусматривается инспекционный контроль, проверка результатов предоставления услуг и выборочная проверка состояния производства.

Схема 7 предусматривает выборочную проверку результатов услуг и выборочную проверку элементов системы качества. Рекомендуется применять на средних и крупных предприятиях при наличии у них системы качества. Предусматривается инспекционный контроль выборочной проверки и оценки результатов услуг и элементов системы качества.

Схема 8 предусматривает возможность рассмотрения заявления-декларации на соответствие услуги заявленным показателям и проверки при последующем инспекционном контроле результатов предоставления услуги.

Таблица

Схемы сертификации услуг связи и услуг информационных технологий

№ схемы	Оценка мастер- ства испол- нителя	Оценка техноло- гического процесса предос- тавления услуги	Сертифи- кация системы качества	Выборочная проверка результатов услуги	Оценка системы контроля качества услуг, претензий потребителей. Контроль стабиль- ности качества услуг	Оценка системы поддержки качества	Выбороч- ная про- верка элементов системы качества	Оценка состоя- ния про- извод- ства	Инспекционный контроль
1	X			X					Проверка резуль- тата услуги
2		X		X					Контроль стабиль- ности результатата услуги
3		X		X		X			Контроль стабиль- ности процесса и результата услуги
4				X	X				Контроль резуль- татов стабильно- сти качества услуг
5			X						Контроль серти- фицированной системы качества
6				X				X	Проверка резуль- татов, выборочная оценка состояния производства
7				X			X		Выборочная про- верка и оценка ре- зультатов услуг и элементов систе- мы качества
Рассмотрение заявления-Декларации на соответствие услуги									
									Проверка резуль- тата услуги

Схема предусматривает использование в качестве доказательства соответствия услуги установленным требованиям декларации заявителя (см. приложение 7). В декларации о соответствии исполнитель услуги под свою ответственность заявляет, что его услуги соответствуют установленным требованиям. Декларация, подписанная руководителем предприятия - исполнителя услуги совместно с прилагаемыми документами (анкета-вопросник, техническая документация, результаты социологического обследования, проверок контрольных органов и т.д.), направляется с сопроводительным письмом в ОС, который рассматривает предоставленные документы и принимает решение о выдаче (невыдаче) сертификата.

9.3.4. Сертификационные проверки и испытания проводят в соответствии с аттестованными методиками и по утвержденным программам, которые предоставляют предприятия-заявители.

В случае отсутствия аттестованных методик и утвержденных программ у предприятия-заявителя, программы и методики разрабатывает ОС или ИЛ с привлечением специалистов предприятия-заявителя. Разработанные программы и методики согласовывают с руководством предприятия-заявителя.

Результаты испытаний оформляют протоколами.

Протоколы испытаний, проводимых ИЛ, направляют в комиссию.

9.3.5. На основании анализа протоколов испытаний(проверок) комиссия составляет в 3 экземплярах акт о результатах проведения сертификационных испытаний услуг (по форме а приложения 11).

Акт подписывают члены комиссии, председатель комиссии (главный эксперт) и руководитель предприятия-заявителя или его представитель.

К акту прилагают:

- протоколы испытаний (проверок);
- программы и методики испытаний.

Акт комиссия передает: организации-заявителю и ОС.

9.4. Выдача сертификата соответствия.

9.4.1. На основании акта о результатах проведения сертификационных испытаний и при условии положительного решения комиссии ОС оформляет проекты сертификата соответствия услуг по форме а приложения 8.

На оборотной стороне сертификата (см. приложение 8, форма б) указывают перечень конкретных услуг, на которые распространяется его действие, а также перечень протоколов и документов на соответствие которым проведены испытания.

9.4.2. На основе представленных материалов ЦОС принимает окончательное решение о выдаче сертификата соответствия услуг, а также регистрирует сертификат соответствия в Реестре Системы и направляет подписанные документы заявителю или ОС для отправки их заявителю.

Совместно с сертификатом выдают приложения (правила применения сертификата и знака соответствия, а также таблица периодических проверок при инспекционном контроле), выполненные по формам е, г, приложение 8.

9.4.3. Срок действия сертификата соответствия на услуги связи, услуги информационных технологий устанавливается на два года, срок действия сертификата соответствия на системы качества устанавливается на три года.

9.4.4. В случае отказа в выдаче сертификата соответствия, заявителю направляют письменный мотивированный отказ в соответствии с приложением 9. Основанием для отказа в выдаче сертификата является отсутствие положительного результата сертификационных проверок и/или испытаний.

9.4.5. ОС может выдать дополнительно заявителю копии сертификата, заверенные подлинной подписью и печатью органа. Копия сертификата должна быть изготовлена способом, воспроизводящим его форму и содержание.

10. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ

10.1. Порядок проведения сертификации систем качества соответствует основным требованиям ГОСТ Р 40. 003-96.

10.2. Сертификация систем качества включает в себя организацию работ (предсертификационный этап) и три этапа сертификации:

- предварительная оценка системы качества;
- проверка и оценка системы качества в организации;
- инспекционный контроль за сертифицированной системой качества.

10.3. Организация работ (предсертификационный этап).

10.3.1. Предприятие, предоставляющее услуги связи и услуги информационных технологий (заявитель) изъявившее желание провести сертификацию системы качества в рамках настоящей Системы, направляет в ОС заявку по форме б приложения 4 и анкету-вопросник по форме приложения 5.

10.3.2. В ОС заявка регистрируется и заявитель информируется о получении заявки.

10.3.3. ОС может затребовать от заявителя дополнительные материалы в поддержку его заявки (Руководство по качеству, политика по качеству, данные по проведению внутренних проверок, перечень документов системы качества, структурная схема предприятия и т.д.). ОС может отклонить заявку, о чем должен оповестить заявителя.

10.3.4. Срок рассмотрения заявки и принятия решения о проведении сертификации (отклонении заявки) не должен превышать 10 дней после получения заявки ОС.

10.3.5. По результатам рассмотрения заявки и дополнительных материалов, указанных в п. 10.3.3, ОС принимает решение.

Если решение по заявке принимается отрицательное, то ОС аргументировано сообщает заявителю о невозможности проведения сертификации системы качества.

При положительном решении по заявке, ОС направляет заявителю решение по форме б, приложение 6 и проект договора (по типовой форме) на проведение сертификации системы качества, в который включает все виды работ, проводимые на предсертификационном этапе и сертификационных этапах в соответствии с п. 10.2.

К договору прилагаются: календарный план работ, протокол согласования договорной цены.

10.3.6. После получения от заявителя подписанного договора на проведение работ по сертификации системы качества, ОС приступает к проверкам.

10.4. Предварительная оценка системы качества.

10.4.1. Предварительная оценка системы качества осуществляется с целью определения степени готовности проверяемой организации (предприятия) к сертификации системы качества и целесообразности дальнейшего проведения работ по сертификации.

10.4.2. Для проведения сертификации системы качества орган, осуществляющий сертификацию, формирует комиссию и назначает главного эксперта (председателя комиссии). Председатель комиссии распределяет обязанности между членами комиссии.

10.4.3. Предварительная оценка состоит в предварительном анализе и оценке описания системы качества в документах, представленных в соответствии с п.10.3.3.

Комиссия проводит анализ представленных документов, при необходимости организует сбор и анализ дополнительных сведений о качестве услуг из независимых источников (обществ потребителей, органов Госнадзора и контроля).

10.4.4. Этап предварительной оценки системы качества завершается подготовкой письменного заключения о возможности проведения второго этапа работ по сертификации.

10.4.5. По результатам предварительной оценки по первому этапу орган по сертификации направляет заявителю заключение. В случае отрицательного заключения оно должно содержать соответствующую аргументацию.

10.5. Проверка и оценка системы качества в организации.

10.5.1. При подготовке к проверке и оценке системы качества председатель комиссии (главный эксперт) разрабатывает программу проверки с распределением обязанностей между членами комиссии, согласовывает программу с проверяемой организацией, подготавливает рабочие документы (методику проверки и оценки производства, перечень контрольных вопросов, формы для регистрации наблюдений и др.).

Разногласия по программе проверки разрешаются председателем комиссии и представителем заявителя.

10.5.2. Программа проверки должна содержать следующие разделы:

- наименование организации (заявителя), место проведения проверки;
- цели и область проверки;
- время проведения проверки;
- состав комиссии;
- перечень ссылочных документов (стандарт, на соответствие которому проверяется система качества, руководство по качеству проверяемой организации и др.);
- объекты проверки (деятельность по обеспечению и управлению качеством, производственная система, качество продукции);
- идентификация проверяемых подразделений организации;
- закрепление экспертов и представителей проверяемой организации по объектам проверки;
- основные мероприятия по проверке и сроки их проведения;
- требования к конфиденциальности;
- указание на язык проверки;
- адреса рассылки акта.

Программа проверки утверждается руководителем органа по сертификации и согласовывается с проверяемой организацией.

Форма программы проверки приведена в приложении 10.

10.5.3. При проведении проверки каждому эксперту выделяются конкретные функциональные подразделения проверяемой организации и конкретные элементы системы качества.

Обязанности распределяет председатель комиссии.

10.5.4. Рабочие документы применяют для облегчения, упорядочения и повышения эффективности проверки и документального оформления акта проверки и отчета.

В число рабочих документов входят:

- перечни контрольных вопросов для оценки элементов системы качества (обычно готовят эксперты в соответствии с распределением обязанностей, а также отраслевой или другой спецификой проверяемой организации);
- формы для документирования вспомогательных данных, подтверждающих заключения экспертов и др.

Рабочие документы рассматриваются как вспомогательные и не должны ограничивать инициативы экспертов или проведение дополнительных проверок, необходимость в которых может появиться на основании информации в ходе проверки.

10.5.5. Проведение проверки.

10.5.5.1. Проверка включает следующие процедуры:

- предварительное совещание;
- обследование проверяемой организации;
- составление акта проверки;
- заключительное совещание.

10.5.5.2. Участниками предварительного совещания являются члены комиссии, руководитель проверяемой организации и (или) его представитель, руководители структурных подразделений, которые согласно программе проверки подлежат обследованию, главные и ведущие специалисты проверяемой организации.

10.5.5.3. Целью предварительного совещания является:

- представление членов комиссии представителям проверяемой организации;
- краткое сообщение о целях, области и программе проверки;
- краткое изложение методов и процедур, используемых при проверке;
- установление официальных процедур взаимодействия между членами комиссии и сотрудниками проверяемой организации;
- обсуждение и уточнение отдельных неясных деталей программы проверки (при необходимости);
- уточнение даты проведения заключительного совещания и, при необходимости, назначение дат промежуточных совещаний комиссии и руководства проверяемой организации.

10.5.5.4. Обследование проверяемой организации осуществляется путем сбора и анализа фактических данных и регистрации наблюдений в ходе проверки.

Сбор фактических данных производится следующим образом:

- опрос персонала;
- анализ используемых документов;
- анализ процессов производства;
- анализ деятельности функциональных подразделений;
- анализ деятельности персонала;
- изучение и оценка проводимых мероприятий по обеспечению качества услуг.

10.5.5.5. При проверке системы качества предприятия (организации), предоставляющего услуги, к которым предъявляются требования, установленные нормативными документами

на них, проверяют способность предприятия (организации) обеспечивать соблюдение этих требований путем анализа:

- конструкторской документации;
- технологической документации;
- нормативной документации (ГОСТ, ТУ, СТП и др.);
- методической документации (методики проведения работ, инструкции и пр.);
- рабочей и аналитической документации (протоколы и отчеты испытаний, планы контроля, рабочие журналы, формы регистрации наблюдений и пр.);
- соответствия и состояния средств технологического оснащения;
- соответствия и состояния средств контроля и измерения параметров процессов и услуг;
- соответствия персонала и др.

Все наблюдения, сделанные в ходе проверки, дифференцируют в формах «несоответствие» и «уведомление». Наблюдения должны быть документированы и иметь четкое и конкретное подтверждение объективными данными.

Данные, указывающие на наличие несоответствий, должны фиксироваться, даже если они не входят в перечень контрольных вопросов, с целью дополнительного обследования и анализа.

Уведомление регистрируют на бланках в соответствии с приложением 12.

10.5.5.6. После обследования объектов проверки члены комиссии под руководством председателя комиссии рассматривают результаты своих наблюдений, чтобы решить, какие из них должны быть представлены как несоответствия.

Несоответствия фиксируются в терминах конкретных требований документов, не соответствие которым проводится проверка.

10.5.6. Оценка соответствия систем качества нормативным требованиям.

Дифференциация наблюдений, сделанных в ходе проверки, осуществляется с целью:

- определения степени соответствия системы качества (элементов системы качества) нормативным требованиям;
- принятия органом по сертификации решения об одобрении (неодобрении) системы качества.

Несоответствия подразделяются на:

- значительные - категория 1^x;
- малозначительные - категория 2^{xx}.

Обнаруженные несоответствия регистрируют на специальных бланках в соответствии с приложением 13, где обязательно указывают:

- область проверки (объект, элемент);

* - Значительное несоответствие - отсутствие какого-либо элемента или указания о нецелесообразности его использования в системе. Например, отсутствие политики, нераспределение ответственности.

** - Малозначительное несоответствие - единичное упущение в документации, элементе, описании процедуры, объединении нескольких элементов в один элемент.

- конкретный раздел стандарта, к которому относится данное требование;
- детальное описание несоответствия, включая наименование и номер документа (процедуры), материала и т.д., и к какой категории данное несоответствие относится.

Исправления в бланках не допускаются.

Обнаруженные отклонения от требований стандарта должны быть тщательно рассмотрены членами комиссии, проводящими проверку, перед тем, как охарактеризовать их как несоответствия. Окончательное решение принимается председателем комиссии.

Зарегистрированные несоответствия официально предъявляют руководству проверяемого предприятия (организации). Председатель комиссии дает соответствующие пояснения по каждому несоответствию. Каждое несоответствие должно быть подтверждено объективными доказательствами.

Несоответствие снимает председатель комиссии, если:

- в ходе обсуждения со стороны проверяемой организации представлены дополнительные доказательства того, что обнаруженное экспертом несоответствие не является обоснованным, при этом оформленный бланк регистрации несоответствия аннулируется;
- обнаруженное несоответствие устраняется в ходе проверки. В этом случае в бланке регистрации несоответствий делается отметка об устранении несоответствия. Факт наличия устраненного несоответствия фиксируется в акте о результатах проверки.

Систему качества признают соответствующей требованиям международного стандарта выбранной модели при отсутствии значительных несоответствий или при наличии 10 или менее малозначительных несоответствий.

Систему качества признают несоответствующей стандарту на систему при наличии одного значительного несоответствия или более 10 малозначительных несоответствий.

Несоответствия, снятые председателем комиссии в ходе проверки (если предприятие-заявитель представило дополнительные доказательства), считаются отсутствующими.

Несоответствия, устраненные в ходе проверки, не включают в общее количество несоответствий, но в акте проверки и оценки системы качества указывают.

Несоответствие, переведенное в ходе проверки из категории «значительное» в категорию «малозначительное» при подсчете учитывают в группе малозначительных несоответствий.

10.5.7. Составление акта.

Результаты проверки, выводы и рекомендации комиссии оформляют в виде акта о результатах проверки и оценки системы качества (см. форма б, приложение 11).

В разделе 6 акта должны быть представлены результаты обследования объектов проверки, включая систему испытаний, обеспечивающую прямо или косвенно контроль всех характеристик услуг на соответствие требованиям, предусмотренным обязательной сертификацией этой услуги.

В акте комиссия указывает, соответствует или не соответствует система качества заявленному стандарту, дает рекомендацию органа по сертификации о выдаче или отказе в выда-

че сертификата соответствия и об устранении выявленных малозначительных несоответствий в согласованные сроки, если они имеются.

Акт подписывают члены комиссии, председатель комиссии и руководитель проверяемой организации или его представитель, подтверждая тем самым факт ознакомления с актом. Акт тиражируют в трех экземплярах.

К акту прилагаются:

- программа проверки;
- листы (формы) со сведениями о несоответствиях и об уведомлениях.

Один экземпляр акта остается в проверяемой организации, один - в ОС, один направляется в ЦОС.

10.5.8. Заключительное совещание.

Основная цель заключительного совещания - представить руководству проверяемой организации, главным и ведущим специалистам и руководителям проверенных подразделений результаты проверки и оценки системы качества в доступной для них форме.

Председатель комиссии представляет:

- замечания комиссии в порядке их значимости;
- заключение комиссии о соответствии или несоответствии проверенной системы качества требованиям заявленного стандарта или другого нормативного документа;
- рекомендации комиссии о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия системы качества в виде заключительной части акта о результатах проверки и оценки системы качества.

10.5.9. Принятие решения по результатам сертификации системы качества и оформление результатов сертификации.

Результатом проверки и оценки системы качества может быть один из трех вариантов:

- система полностью соответствует заявленному стандарту и другим документам, на соответствие которым осуществлялась проверка;
- система в целом соответствует стандарту и другим документам, на соответствие которым осуществлялась проверка, но обнаружены отдельные малозначительные несоответствия по элементам системы;
- система содержит значительные несоответствия.

Решение о рекомендации системы качества к сертификации (отказе в сертификации системы качества) принимает в соответствии с п. 10.5.6. председатель комиссии (главный эксперт) на основании акта о результатах проверки и оценки системы качества по согласованию с руководством ОС.

При положительных результатах ОС оформляет проекты сертификата соответствия системы качества (см. форму в, приложение 8). Указанные документы с сопроводительным письмом представляют в ОС вместе с актом о результатах проверки системы качества.

10.5.10. В случае отказа в выдаче сертификата соответствия, ОС направляет заявителю письменный мотивированный отказ в соответствии с приложением 9.

На основе представленных материалов ОС принимает окончательное решение о выдаче сертификата соответствия системы качества и лицензии на применение знака соответствия, а также регистрирует сертификат соответствия в Реестре Системы и направляет подписанные документы заявителю или ОС для отправки их заявителю.

Совместно с сертификатом выдают приложения 1 и 2 (правила применения сертификата и знака соответствия, а также таблица периодических проверок при инспекционном контроле), выполненные по формам д, ж, приложение 8.

Копия сертификата соответствия должна быть направлена в орган по сертификации.

Срок действия сертификата соответствия системы качества, как правило, три года.

10.5.12. Продление срока действия сертификата (ресертификация).

Предприятие, имеющее действующий сертификат, может обратиться в ОС с просьбой о продлении срока действия сертификата. ОС принимает участие в решении о необходимости проведения переоценки или представления предприятием новой заявки.

11. ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ ЗА СЕРТИФИЦИРОВАННЫМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ, УСЛУГАМИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СИСТЕМАМИ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ

11.1. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами связи, услугами информационных технологий и системами качества проводят с целью контрольной оценки их соответствия заданным требованиям, подтвержденным при сертификации.

11.2. Инспекционный контроль проводит орган, проводивший сертификацию.

11.3. Инспекционный контроль может быть плановым и внеплановым.

Плановый инспекционный контроль проводят периодически в течение срока действия сертификата соответствия в сроки, оговоренные договором.

Периодичность инспекционного контроля определяют при сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества, но не реже 1 раза в год.

11.4. Внеплановый инспекционный контроль проводят при:

- поступлении информации от общества потребителей, Госсвязьнадзора и др.) о низком качестве услуги, имеющей сертификат соответствия на услуги или систему качества;
- существенных изменениях в процессах предоставления услуг;
- существенных изменениях организационной структуры проверяемого предприятия, его кадрового состава, финансового положения или элементов системы качества.

Внеплановый инспекционный контроль проводят в соответствии с договором, заключаемым между ОС и предприятием-заявителем на его проведение. В случае отказа предприятия-заявителя заключить договор и оплатить стоимость работ, ОС аннулирует сертификат соответствия.

11.5. Плановый инспекционный контроль предусматривает проведение проверки услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества непосредственно на предприятии-заявителе. Проведение испытаний при необходимости осуществляется испытательной лабораторией, аккредитованной в Системе.

11.6. Инспекционный контроль должен выявить, насколько изменилась система после сертификации или предыдущего инспекционного контроля и в общем случае содержит следующие виды работ:

- сбор и анализ информации о сертифицированных услугах связи, услугах информационных технологий, о системе качества;
- разработку и утверждение программы инспекционного контроля;

- формирование комиссии для проведения инспекционной проверки;
- оформление результатов инспекционного контроля и принятие решения по результатам контроля.

Инспекционный контроль предусматривает:

- проверку стабильности производственного процесса предоставления услуг связи, услуг информационных технологий и системы качества предприятий в соответствии с использованной схемой сертификации;
- подтверждение того, что в процесс предоставления услуг связи и услуг информационных технологий не внесены изменения, отрицательно влияющие на сертифицируемые показатели.

11.7. Объем проверок при проведении инспекционного контроля услуг связи, услуг информационных технологий обуславливается принятой для данных услуг схемой сертификации.

11.8. Инспекционный контроль проводит комиссия во главе с главным экспертом.

11.9. Главный эксперт составляет Программу проведения инспекционного контроля.

Программа подписывается главным экспертом, утверждается органом, проводящим инспекционный контроль и согласовывается с заявителем.

11.10. Результаты инспекционного контроля оформляются актом, в котором дается оценка результатов контроля, на основании которой делается заключение о возможности сохранения действия выданного сертификата. Акт оформляют в трех экземплярах по форме приложения 11. Один экземпляр акта остается в органе, проводившем инспекционный контроль, второй экземпляр направляется в ОС, третий экземпляр направляется в инспектируемое предприятие.

На основании акта инспекционного контроля ОС принимает решение о продлении срока действия, приостановлении, аннулировании сертификата и лицензии, о чем информируется орган, проводивший контроль.

12. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ АННУЛИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ

12.1. ОС приостанавливает или аннулирует действие сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля в случае:

- несоблюдения требований нормативных документов, на соответствие которым была проведена сертификация услуг связи, услуг информационных технологий или систем качества;
- изменения нормативных документов на услуги связи, услуги информационных технологий;
- изменения процесса предоставления сертифицированных услуг связи и услуг информационных технологий, условий обслуживания, изменения методов контроля и испытаний, функционирования системы качества, если указанные изменения могут вызвать несоответствие услуг или систем качества показателям, контролируемым при сертификации.

12.2. ОС принимает решение о приостановлении действия сертификата соответствия в том случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с ОС, заявитель может

устранить обнаруженные несоответствия и подтвердить без повторных проверок (испытаний) соответствие услуг или систем качества нормативным документам.

12.3. Информация о приостановлении действия или отмене сертификата соответствия доводится ОС до сведения заявителя, потребителей услуг и всех заинтересованных организаций не позднее 7 дней с момента принятия решения.

12.4. Решение об аннулировании действия сертификата соответствия принимается, в случае:

- незаключения договора на инспекционный контроль;
- отказов в проведении инспекционного контроля;
- неизвещения Органа по сертификации о изменениях в процессах, технологии, организации предоставления услуг, систем качества предприятий;
- невозможности устранения недостатков за приемлемое время;
- невыполнения или неэффективности корректирующих мероприятий в срок, установленный решением о приостановлении действия сертификата соответствия.

12.5. Отмена сертификата действует с момента исключения его из Реестра системы.

12.6. Повторное представление на сертификацию осуществляется по той же процедуре, что и первичное представление.

13. РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ

13.1 Заявитель, несогласный с отказом в проведении сертификации или результатами инспекционного контроля, может обратиться к руководству ОС с апелляцией.

13.2 Руководитель ОС может вынести рассмотрение апелляции на заседание Совета при ОС, который принимает решение по апелляции.

13.3 Если заявитель не удовлетворен решением, принятым ОС, то он может подать апелляцию в Апелляционную комиссию при ЦОС Системы, решение которой является окончательным.

14. ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ РЕЕСТРА

14.1 Система предусматривает Реестр, то есть документ централизованного учета сертифицированных услуг связи, услуг информационных технологий, систем качества, а также аккредитованных в Системе ОС, ИЛ, СЛ. Кроме того, в Реестре регистрируют аттестованных в Системе экспертов и документы добровольной системы сертификации, устанавливающие правила проведения работы по сертификации.

14.2. Объектам регистрации, перечисленным в п. 14.1, при внесении в Реестр Системы присваивают регистрационный номер. Держателем регистрационных номеров является ОС. Повторное использование регистрационных номеров не допускается.

14.3. Аттестаты и сертификаты действительны только при наличии регистрационного номера реестра Системы.

14.4. Решение ОС о регистрации сертификата в реестре Системы доводится до сведения заявителя.

14.5. Копии решений о приостановлении (возобновлении) действия или отмены сертификата, заверенные руководителем ОС вместе с сопроводительным письмом, подписанным руководителем органа по сертификации, в трехдневный срок высылаются в ЦОС.

14.6. Для внесения в реестр объектов регистрации (п. 14.1), участников проведения работ и документов в области добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества используются оформленные в установленном порядке следующие материалы:

- при регистрации сертифицированных услуг связи, услуг информационных технологий: сертификат соответствия, акт проверки и заявка на сертификацию;
- при регистрации сертифицированной системы качества: сертификат соответствия системы качества, акт о результатах проверки системы качества и заявка на сертификацию;
- при регистрации органа по добровольной сертификации: аттестат аккредитации органа по добровольной сертификации, положение об органе по добровольной сертификации, порядок добровольной сертификации услуг, лицензионный договор, акт аттестации (проверки), заявка на аккредитацию;
- при регистрации социологической лаборатории: аттестат аккредитации и область аккредитации лаборатории; положение о социологической лаборатории, паспорт социологической лаборатории, акт проверки социологической лаборатории, заявка на аккредитацию;
- при регистрации экспертов: сертификат эксперта, протокол сертификационной комиссии по аттестации эксперта по сертификации. Для зарубежного эксперта представляется международный или зарубежный сертификат и решение о признании этого сертификата в Системе;
- при регистрации документов о порядке сертификации: утвержденный порядок сертификации конкретного вида услуг;
- при регистрации знака соответствия: решение о признании в Системе знака соответствия со ссылкой на документ об утверждении знака; изображение знака соответствия.

Все материалы в обязательном порядке должны содержать заполненные кодовые реквизиты, обозначенные на бланках сертификатов (аттестатов).

Срок регистрации объектов (п. 14.1) и участников проведения работ по сертификации не более 7 дней с даты поступления комплекта материалов на регистрацию.

Копии материалов, представленных для внесения в реестр объекта регистрации, участника проведения работ по сертификации, документа в области добровольной сертификации, включаются в фонд материалов реестра.

14.7. Реестр является контрольно-учетным элементом Системы и источником официальной информации о результатах работ по сертификации.

На основе сведений, содержащихся в реестре, осуществляется информационное обслуживание организаций, предприятий страны и зарубежных партнеров.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ СВЯЗИ И УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

№ п/п	Группа, наименование услуг связи и информационных технологий	Код ОКУН ^{*)}
1.	УСЛУГИ ТЕЛЕГРАФНОЙ СВЯЗИ	031200
1.1.	Прием телеграмм обыкновенных, срочных, на художественных бланках	031201
1.2.	Прием фототелеграмм	031202
1.3.	Доставка телеграмм за пределы населенного пункта, в котором находится предприятие связи	031203
1.4.	Заверение факта, подписи, доверенности в телеграммах	031204
1.5.	Услуги абонентского телеграфа	
1.6.	Аренда телеграфных каналов	
1.7.	Прием международных телеграмм простых, срочных	
1.8.	Услуги телекса	
1.9.	Аренда международных телеграфных каналов	
	<u>Прочие услуги телеграфной связи</u>	
1.10.	Прием телеграмм по телефону	031309
1.11.	Выдача засвидетельствованных копий телеграмм по заявлению отправителя	031310
1.12.	Досылка и доставка телеграмм по другому адресу по заявлению адресата	031311
1.13.	Написание телеграмм русским или латинским шрифтом	031314
1.14.	Уведомление о вручении телеграммы	031308
2.	УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ	032000
2.1.	<u>Услуги междугородной телефонной связи</u>	032100
2.1.1.	Предоставление междугородных телефонных разговоров по предварительному заказу	032101
2.1.2.	Предоставление разговоров по автоматической междугородной телефонной связи	032102
2.1.3.	Предоставление разговоров по срочному тарифу	032103
2.1.4.	Предоставление разового междугородного телефонного разговора с таксофона	
2.1.5.	Предоставление разового междугородного телефонного разговора с переговорного пункта	
2.1.6.	Аренда телефонных каналов	
2.2.	<u>Услуги международной телефонной связи</u>	
2.2.1.	Предоставление международных телефонных разговоров по предварительному заказу	

^{*)} В таблице, кроме услуг, представленных в ОКУН, перечислены фактически предоставляемые предприятиями услуги связи и услуги информационных технологий, сведения о которых имеются в нормативных документах.

Продолжение приложения 1

1	2	3
2.2.2.	Предоставление разговоров по автоматической междуна- родной телефонной связи	
2.2.3.	Предоставление разового международного телефонного разговора с таксофона	
2.2.4.	Предоставление международного телефонного разговора с переговорного пункта	
2.3.	<u>Услуги городских и сельских телефонных сетей</u>	032200
2.3.1.	Пользование квартирными телефонными аппаратами (индивидуальными, коллективными)	032201, 032202
2.3.2.	Пользование индивидуальными квартирными телефонными аппаратами спаренными и параллельными, установленны- ми у разных абонентов	032203
2.3.3.	Предоставление служебных телефонных номеров в нера- бочее время в личное пользование гражданам (подключение к квартирам)	032204
2.3.4.	Установка основного телефонного аппарата	032205
2.3.5.	Установка параллельного телефонного аппарата	032206
2.3.6.	Установка радиоточки многопрограммного проводного ве- щания по общегосударственным местным телефонным се- тям	032207
2.3.7.	Перестановка телефонного аппарата	032208
2.3.8.	Восстановление линии по просьбе абонента	032209
2.3.9.	Замена номера телефона	032210
2.3.10.	Перемена абонента на пользование телефоном	032211
2.3.11.	Разовый разговор с абонентом местной телефонной сети с таксофона	032212
2.3.12.	Разовый разговор с абонентом областного (краевого, рес- публиканского) центра с таксофона, установленного в горо- дах области (края, республики)	032213
2.3.13.	Разовый разговор с абонентом другого (краевого, республи- канского) центра с таксофона	032214
2.4.	<u>Прочие услуги телефонной связи</u>	
2.4.1.	Уведомление по адресу вызываемого лица о приглашении его для разговора на переговорный пункт или к телефону, указанному вызывающим абонентом	032301
2.4.2.	Извещение вызываемого абонента (по просьбе вызываю- щего абонента) о том, кто его вызывает для разговора по заказу с уведомлением	032302
2.4.3.	Вызов к телефону определенного лица	032303
2.4.4.	Выдача справки о номере телефона в другом городе	032304
2.4.5.	Предоставление междугородного телефонного разговора в определенное, назначенное абонентом время	032305
2.4.6.	Извещение вызываемого абонента (по просьбе вызываю- щего абонента) об отказе вызывающего абонента от разго- вора по заказу с уведомлением	032306

Продолжение приложения 1

1	2	3
2.4.7.	Переадресовка разговора с уведомлением (по просьбе вызываемого абонента) на номер телефона или другой переговорный пункт	032307
2.4.8.	Вызов абонента по одному из пяти названных в заказ номеров телефонов вызываемого абонента	032308
2.4.9.	Предупреждение вызываемого лица о времени предстоящего разговора с сообщением темы разговора или должности вызывающего абонента	032309
2.4.10.	Разговор за абонента (телефонограмма, телефонограмма с ответом вызываемого лица, циркулярная телеграмма, передача звукозаписи)	032310
2.4.11.	Предоставление возможности ведения междугородного разговора из кабины переговорного пункта одновременно с двумя абонентами	032311
2.4.12.	Предоставление абоненту на переговорном пункте возможности подключения магнитофона во время разговора	032312
2.4.13.	Включение телефона, выключенного за нарушение Правил пользования местными телефонными сетями Министерства связи России	032313
2.4.14.	Восстановление абонента на пользование телефоном, закрытого за нарушение Правил пользования местными телефонными сетями Министерства связи России	032314
2.4.15.	Подключение устройства охранной сигнализации к линии действующего телефона (в кроссе и у аппарата абонента)	032315
2.4.16.	Установка безотрывной розетки (основной, дополнительной), дополнительного звонка, световой сигнализации	032316
2.4.17.	Замена стандартного телефонного шнура на удлиненный	032317
2.4.18.	Временное выключение телефона по просьбе абонента	032318
2.4.19.	Услуги справочно-информационных служб (прогноз погоды и т.д.)	032319
2.4.20.	Услуги АТС с программным управлением	032320
2.4.21.	Дополнительные виды обслуживания	
3.	УСЛУГИ ПО РЕМОНТУ ТЕЛЕФОННЫХ АППАРАТОВ	032400
3.1.	Вызов электромонтера для выявления повреждений в телефонном аппарате	032401
3.2.	Ремонт телефонных аппаратов у абонента на дому	032402
3.3.	Ремонт телефонных аппаратов в мастерской	032403
3.4.	Срочный ремонт телефонных аппаратов в мастерской	032404
3.5.	Предоставление телефонного аппарата во временное пользование (на время ремонта телефонного аппарата в мастерской)	032405
3.6.	Доставка телефонного аппарата по просьбе абонента в мастерскую и обратно	032406
4.	УСЛУГИ РАДИОФИКАЦИИ	033000
4.1.	Пользование радиоточками	033100

Продолжение приложения 1

1	2	3
4.2.	<u>Прочие услуги радиофикации</u> Замена розетки на розетку нового типа	033301
4.3.	Установка, перестановка и обратное включение радиоточки в радиотрансляционную сеть	033302
4.4.	Замена радиопроводки, устранение неисправности в работе радиотрансляции	033303
4.5.	Мелкий ремонт	033304
5.	УСЛУГИ ЭФИРНОГО ЗВУКОВОГО ВЕЩАНИЯ	
6.	УСЛУГИ РАДИОСВЯЗИ	033200
6.1.	Прием и отправка радиограммы	033201
6.2.	Предоставление радиотелефонных переговоров	033202
6.3.	Услуги сотовых сетей радиотелефонной связи	
6.3.1.	Радиотелефонная связь между абонентами сотовой сети	
6.3.2.	Бесперебойный доступ к стационарной городской телефонной сети	
6.3.3.	Бесперебойный доступ к сети междугородной телефонной сети	
6.3.4.	Бесперебойный доступ к сети международной телефонной сети	
6.3.5.	Роминг на территории РФ	
6.3.6.	Роминг на территории стран СНГ	
6.3.7.	Международный роминг	
6.3.8.	Дополнительные услуги сотовой радиотелефонной связи: ■ переадресация вызова ■ ожидание вызова ■ конференц-связь ■ голосовая почта ■ факсимильно-голосовая почта ■ референт-связь	
6.4.	Поисковый радиовывоз	
6.5.	Пейджинг	
6.5.1.	Основные услуги: ■ отправка сообщения в заданное время ■ передача сообщения с повтором через определенный интервал времени	
6.5.2.	Дополнительные услуги: ■ рассылка справочной информации ■ извещение о наличии сообщений в голосовом почтовом ящике	
7.	УСЛУГИ ЭЛЕКТРОННОЙ СВЯЗИ	034000
7.1.	<u>Услуги сетей передачи данных</u>	034100
7.2.	<u>Услуги телематических служб</u>	034200
7.2.1.	Услуги факсимильных служб общего пользования	
7.2.1.1.	Услуги комфакса	
7.2.1.2.	Услуги телефакса	
7.2.1.3.	Услуги бюрофакса	

Продолжение приложения 1

1	2	3
7.2.2. 7.2.3. 7.3. 7.4.	Услуги телетекса Услуги видеотекса <u>Телеконференции:</u> Аудиографическая конференция Видеоконференция Видеофон (видеотелефон) Телерукопись (телеавтограф) Выход на сеть INTERNET	
8. 8.1. 8.2.	УСЛУГИ ТЕЛЕВИДЕНИЯ Услуги (прием программ) кабельного телевидения Услуги (прием программ) эфирного телевизионного веща- ния	035000 035100
9.	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КАНАЛОВ ПЕРВИЧНОЙ МАГИСТ- РАЛЬНОЙ И ВНУТРИЗОНОВОЙ СЕТЕЙ	
10. 10.1. 10.2.	УСЛУГИ ЦИФРОВЫХ СЕТЕЙ С ИНТЕГРАЦИЕЙ СЛУЖБ (ЦСИС) Услуги по передаче информации ■ 3.1 кГц Аудио ■ речь ■ передача цифровой информации без ограничений ■ пакетный режим Услуги телесервиса ■ телефакс гр. 2/3 ■ ISDN Телефония 3.1 кГц ■ ISDN Телефония 7 кГц ■ телефакс гр. 4 ■ телетекс 64 кбит/с ■ видеотекс ■ видеотелефония	
11.	УСЛУГИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ СЕТЕЙ	
12.	МУЛЬТИМЕДИА	
13. 13.1. 13.2.	УСЛУГИ ИНФОРМАЦИОННО-ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СИСТЕМ Услуги локальных сетей Услуги интерактивных справочных служб	
14. 14.1. 14.2. 14.3. 14.4. 14.5.	УСЛУГИ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ Пересылка почтовых карточек простых, заказных, доплат- ных Пересылка писем простых, заказных, доплатных, ценных Пересылка бандеролей простых, заказных, доплатных, цен- ных Пересылка посылок Ускоренная пересылка посылок «Экспресс»	031100 031101 031102 031103 031104 031105

Продолжение приложения 1

1	2	3
14.6.	Пересылка денежных переводов	031106
14.7.	пересылка ценных отправлений наложенным платежом	031107
14.8.	Предоставление почтовых услуг для реализации банковских операций	
14.9.	Нетрадиционные услуги почтовой связи	
14.10.	Пересылка почтовых карточек-приказов вкладчиков с безналичных расчетов в адреса сберегательных банков	031108
14.11.	Доставка на дом ценных писем, переводов и ценных бандеролей	031109
14.12.	Доставка на дом пенсий и пособий	031110
14.13.	Доставка периодических изданий	031111
14.14.	Переадресование выписанных подписчиками газет, журналов и приложений к ним	031112
14.15.	Досылка и возвращение почтовых отправлений	031113
14.16.	Упаковывание посылок и бандеролей	031301
14.17.	Хранение посылок и бандеролей	031302
14.18.	Прием подписки на периодические издания	031303
14.19.	Доставка подписчикам литературных приложений к периодическим изданиям	031304
14.20.	Доставка на дом посылок	031305
14.21.	Проверка вложения посылок	031306
14.22.	Наведение справки об адресе получателя	031307
14.23.	Уведомление о вручении почтового отправления, телеграммы	031308
14.24.	Оказание услуг почтовой связи на дому	031315
	Дополнительные услуги почтовой связи	

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ И НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ СВЯЗИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ

№ п/п	Наименование нормативного документа
1.	Закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» № 42 - ФЗ от 21.02.95
2.	Нормативные документы Международного консультативного комитета по телефонии и телеграфии (МККТТ), т. II, вып. II.2, вып. II.3, т. III, вып. III.1, т. V
3.	Нормативные документы Международного консультативного Комитета по радио (МККР)
4.	Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации, -М. 1995 г.
5.	
6.	Нормативные документы Минсвязи Российской Федерации.
7.	Международные стандарты ИСО серии 9000 и серии 10000
8.	Правила предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи. Постановление Правительства РФ № 934 от 22.09.93
9.	РД по ОГСТФС кн.1 и кн.2, М.-1988 г.
10.	Правила технической эксплуатации междугородных и внутризоновых сетей связи системы Министерства связи СССР, М.-1988 г.
11.	Правила предоставления услуг местными телефонными сетями. Постановление Правительства РФ № 547 от 24.05.94 г.
12.	Правила предоставления услуг проводного вещания. Постановление Правительства РФ № 723 от 19.06.94 г.
13.	Правила технической эксплуатации средств радиовещания и радиосвязи, - М. 1977
14.	Правила предоставления услуг телеграфной связи. Постановление Правительства РФ № 374 от 23.04.94 г.
15.	Телеграфные правила, - М. «Радио и связь», 1984
16.	Международные стандарты ИСО-9001. Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании, - М., 1995
17.	Международные стандарты ИСО-9002. Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании, - М., 1995
18.	Международные стандарты ИСО-9003. Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях, - М., 1995

ФОРМЫ ЗАЯВОК НА АККРЕДИТАЦИЮ**Форма а**

Форма заявки на аккредитацию органа по сертификации
услуг связи и информационных технологий в
Системе добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС

Руководителю _____ Системы добровольной
сертификации ИНТЕРЭКОМС

Ф.И.О.

Адрес

З А Я В К А

на аккредитацию Органа по сертификации услуг связи,
услуг информационных технологий

1. _____
Наименование организации
просит провести его аккредитацию в качестве Органа по сертификации
услуг связи, услуг информационных технологий.
2. Юридический адрес, телефон, номер расчетного счета:
3. Фамилия, имя , отчество руководителя -
4. Фамилия, имя , отчество ответственного за связь -
5. Наименование услуг и показателей, подлежащих сертификации

Наименование видов услуг	Наименование показателей
1	2

6. Заявитель обязуется:

- а) признавать требования руководящих документов Систем добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС;
- б) выполнить процедуру аккредитации;
- в) отвечать требованиям, предъявляемым к Органу по сертификации;
- г) оплатить в соответствии с заключенным договором все расходы, связанные с проведением работ по аккредитации, независимо от их результатов;
- д) принять на себя затраты по последующему инспекционному контролю за Органом по сертификации.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- 1. Проект «Положения об Органе по сертификации».
- 2. Проект «Порядок проведения сертификации услуг связи и информационных технологий».
- 3. Анкета-вопросник с ответами.
- 4. Проект приказа о функционировании Органа по сертификации.
- 5. Сведения об экспертах.
- 6. Перечень организаций, взаимодействующих с ОСУ.
- 7. Перечень услуг связи и информационных технологий, сертифицируемых ОС.

Руководитель предприятия

« _____ » _____ 199 г.

Ф.И.О.

Главный бухгалтер

« _____ » _____ 199 г.

Ф.И.О.

М. П.

Форма заявки на аккредитацию органа по сертификации
систем качества предприятий в
Системе добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС

Руководителю ЦОС Системы добровольной
сертификации ИНТЕРЭКОМС

Ф.И.О.

Адрес

З А Я В К А

на аккредитацию Органа по сертификации
систем качества предприятий

1. _____
Наименование организации
просит провести его аккредитацию в качестве Органа по сертификации
систем качества предприятий.
2. Юридический адрес, телефон, номер расчетного счета:
3. Фамилия, имя , отчество руководителя -
4. Фамилия, имя , отчество ответственного за связь -
5. Направление деятельности предприятий, системы качества которых будут сертифици-
роваться органом по сертификации - _____
6. Наименование нормативных документов, на соответствие которым проводится серти-
фикация

7. Заявитель обязуется:

- а) признавать требования руководящих документов Систем добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС;
- б) выполнить процедуру аккредитации;
- в) отвечать требованиям, предъявляемым к Органу по сертификации систем качества предприятий;
- г) оплатить в соответствии с заключенным договором все расходы, связанные с проведением работ по аккредитации, независимо от их результатов;
- д) принять на себя затраты по последующему инспекционному контролю за Органом по сертификации.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- 1. Проект «Положения об Органе по сертификации».
- 2. Проект «Порядок проведения сертификации систем качества предприятий».
- 3. Анкета-вопросник с ответами.
- 4. Проект приказа о функционировании Органа по сертификации.
- 5. Сведения об экспертах.
- 6. Перечень организаций, взаимодействующих с ОССК.

Руководитель предприятия

« _____ » _____ 199 г.

Ф.И.О.

Главный бухгалтер

« _____ » _____ 199 г.

Ф.И.О.

М. П.

Форма в

Форма заявки на аккредитацию испытательных (социологических) лабораторий в Системе добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС

Руководителю _____ Системы добровольной
сертификации ИНТЕРЭКОМС

Ф.И.О.

Адрес

З А Я В К А

Прошу аккредитировать _____
наименование лаборатории
в Системе добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС на
_____ вид аккредитации

_____, обязуется:
наименование лаборатории

- а) признавать требования руководящих документов Системы добровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС;
- б) отвечать требованиям аккредитованной испытательной лаборатории;
- в) оплатить в соответствии с заключенным договором все расходы, связанные с проведением работ по аккредитации, независимо от их результатов.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Проект положения об испытательной (социологической) лаборатории.
2. Паспорт лаборатории.
3. Заполненная анкета-вопросник.
4. Перечень услуг связи и информационных технологий, сертифицируемых испытательной лабораторией.

Руководитель предприятия

«_____» _____ 199 г.

Ф.И.О.

Главный бухгалтер

«_____» _____ 199 г.

Ф.И.О.

М. П.

Формы аттестатов аккредитации

Форма а

Форма аттестата аккредитации Органа по сертификации услуг связи, услуг информационных технологий

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

АТТЕСТАТ АККРЕДИТАЦИИ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ СВЯЗИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Зарегистрирован в Реестре Системы
добровольной сертификации ИНТЕРКОМС

« ____ » _____ 19__ г.

№ _____

Действителен до « ____ » _____ 19__ г.

ЦОС СИСТЕМЫ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО _____
наименование организации_____
адрес_____
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ К ОРГАНАМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ И АККРЕДИТОВАНА В КАЧЕСТВЕ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ СВЯЗИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ_____
наименование органа по сертификации

Перечень услуг связи и информационных технологий, сертифицируемых ОС, приведен в приложении к аттестату.

М. П.

руководящий : ОРГАН СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ
СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

Руководитель РОС

должность_____
подпись_____
Ф.И.О.

Форма аттестата аккредитации Органа по сертификации
систем качества предприятий

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

АТТЕСТАТ АККРЕДИТАЦИИ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ
СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ

Зарегистрирован в Реестре Системы
добровольной сертификации ИНТЕРКОМС

«_____» _____ 19__г.

№ _____

Действителен до «_____» _____ 19__г.

ЦОС СИСТЕМЫ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО _____
наименование организации

адрес

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭ-
КОМС, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОРГАНАМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ И АККРЕДИТОВАНА В КАЧЕСТ-
ВЕ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ

Наименование Органа по сертификации

М. П.

руководящий ОРГАН СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ
СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

Руководитель ЦОС

должность

подпись

Ф.И.О.

Форма аттестата аккредитации испытательной лаборатории
на техническую компетентность и независимость

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

АТТЕСТАТ АККРЕДИТАЦИИ ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ

Зарегистрирован в Реестре Системы
добровольной сертификации ИНТЕРКОМС

«_____» _____ 19__ г.

№ _____

Действителен до «_____» _____ 19__ г.

ЦОС СИСТЕМЫ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО _____
наименование испытательной

лаборатории (центра), адрес

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ К ИСПЫТАТЕЛЬНЫМ ЛАБОРАТОРИЯМ, И АККРЕДИТОВАНА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И НЕЗАВИСИМОСТЬ. Перечень услуг связи и информационных технологий, сертифицируемых испытательной лабораторией, приведен в приложении к аттестату.

М. П.

руководящий ОРГАН СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ
СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

Руководитель ЦОС

должность

подпись

Ф.И.О.

Форма аттестата аккредитации испытательной лаборатории
на техническую компетентность

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

АТТЕСТАТ АККРЕДИТАЦИИ ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ

Зарегистрирован в Реестре Системы
добровольной сертификации ИНТЕРКОМС

« _____ » _____ 19__ г.

№ _____

Действителен до « _____ » _____ 19__ г.

ДОС СИСТЕМЫ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО _____
наименование испытательной
_____ лабораторий (центра), адрес

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫМ К ИСПЫТАТЕЛЬНЫМ ЛАБОРАТОРИЯМ, И АККРЕДИТОВАНА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ. Перечень услуг связи и информационных технологий, сертифицируемых испытательной лабораторией, приведен в приложении к аттестату.

М. П.

РУКОВОДЯЩИЙ ОРГАН СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ
СЕРТИФИКАЦИИ ИНТЕРЭКОМС

Руководитель ДОС

должность

подпись

Ф.И.О.

Формы заявки на проведение сертификации

Форма заявки на проведение сертификации услуг связи
и информационных технологийРуководителю ОС Системы добровольной
сертификации ИНТЕРЭКОМС_____
Ф.И.О._____
Адрес

З А Я В К А

на проведение сертификации услуг связи, услуг информационных технологий в Системе доб-
ровольной сертификации ИНТЕРЭКОМС

1. _____

Наименование предприятия-заявителя

_____ в лице _____

*адрес, факс, телетайп**Ф.И.О. руководителя, телефон*

заявляет, что _____

*наименование вида услуг связи и**информационных технологий*

предоставляется по _____

наименование и реквизиты документации

_____, соответствует требованиям

*наименование и обозначение нормативных документов*и просит провести сертификацию данной услуги на соответствие требованиям указанных
стандартов по схеме_____
номер схемы сертификации

2. Испытания для сертификации услуг связи и информационных технологий прошу провести (проведены) в _____

наименование аккредитованной испытательной лаборатории, адрес

3. Заявитель обязуется:

- выполнять все условия сертификации;
- обеспечивать стабильность сертифицированных характеристик услуг;
- использовать знак соответствия;
- оплатить все расходы по проведению сертификации.

4. Дополнительные сведения _____

Руководитель предприятия

№ _____ и дата регистрации

Ф.И.О. _____

«_____» _____ 199__ г.

Главный бухгалтер

Печать

Ф.И.О. _____

«_____» _____ 199__ г.

Форма заявки на проведение сертификации
систем качества предприятийРуководителю ОС Системы добровольной
сертификации ИНТЕРЭКОМС_____
Ф.И.О._____
Адрес

З А Я В К А

на проведение сертификации систем качества предприятий в Системе добровольной сер-
тификации ИНТЕРЭКОМС1. _____
*Наименование предприятия-заявителя*_____ в лице _____
адрес, факс, телетайп *Ф.И.О. руководителя, телефон*заявляет, что _____
*наименование системы качества предприятия*_____ соответствует требованиям _____
*наименование и обозначение*_____ *нормативных документов*и просит провести сертификацию данной услуги на соответствие требованиям указанных
стандартов.2. Испытания для сертификации системы качества предприятия, в случае необходимо-
сти, прошу провести (проведены) в __________ *наименование аккредитованной испытательной лаборатории, адрес*

3. Заявитель обязуется:

- выполнять все условия сертификации;
- обеспечивать стабильность сертифицированных характеристик услуг;
- использовать знак соответствия;
- оплатить все расходы по проведению сертификации.

4. Дополнительные сведения _____

Руководитель предприятия

№ _____ и дата регистрации

_____ _____
подпись Ф.И.О.
« _____ » _____ 199__ г.

Главный бухгалтер

Печать

_____ _____
подпись Ф.И.О.
« _____ » _____ 199__ г.

АНКЕТА-ВОПРОСНИК

(приложение к заявке на проведение добровольной сертификации)

1. Наименование предприятия, его адрес, телефон, телекс _____

2. Код предприятия по общесоюзному классификатору (ОКПО) _____

3. Фамилия, имя, отчество руководителя предприятия _____

4. Наименование, вид услуг, предназначенных для сертификации _____

5. Обозначение и наименование нормативного документа, на соответствие которому должна быть проведена сертификация услуг _____

6. Информация о системе контроля качества услуг на предприятии:
6.1. Наличие структурного подразделения или лица, ответственного за качество оказываемых услуг _____

- 6.2. Перечень используемых документов, отражающих требования к:
■ методам оценки, профессиональному уровню и этике оценщиков и др. _____

- оценке процессов обслуживания потребителей _____

- 6.3. Перечень нормативных, технологических документов, отражающих методы контроля и проверки результатов оказания услуг (отчетов, справок, заключений) _____

- 6.4. Ведется ли на предприятии учет, хранение и внесение изменений в имеющуюся нормативную и технологическую информацию _____ (да, нет)
- 6.5. Проводятся ли на предприятии внутренние проверки системы качества _____
_____ (да, нет)
- 6.6. Наличие на предприятии аттестованных экспертов по внутренним проверкам систем качества, их количество _____

7. Соблюдение технологической дисциплины:

7.1. Наличие контроля за профессионально-квалификационным уровнем исполнителя услуг
_____ (да, нет)

7.2. Наличие планов-мероприятий по повышению квалификации и обучению кадров
_____ (да, нет)

8. Наличие претензий заказчиков к качеству выполненных предприятием услуг, подлежащих сертификации за предыдущие годы _____ (да, нет)

9. Сведения о результатах проверок предприятия региональным органом за предыдущий и текущий годы _____

10. Сведения о проверяемом предприятии (структурная схема, годовой объем реализации услуг) _____

Ответственный за качество
на предприятии

_____ _____
подпись Ф.И.О.
«_____» _____ 199__ г.

Формы решений по заявкам на проведение сертификации

Форма а

Формы решения по заявке на проведение добровольной сертификации
услуг связи и информационных технологий

РЕШЕНИЕ

Органа по сертификации по заявке на проведение сертификации
услуг связи, услуг информационных технологий

№ _____ от « _____ » _____ 199__ г.

Рассмотрев заявку _____

_____ *наименование предприятия-исполнителя*
на сертификацию _____
_____ *наименование услуг*

сообщаем:

1. Сертификация будет проведена по схеме _____
_____ *номер схемы*
_____ *сертификации*

2. Испытания для сертификации проводятся в _____
_____ *наименование аккредитованной испытательной лаборатории, адрес*

3. Сертификация будет проведена на соответствие требованиям
_____ *наименование и обозначение нормативных документов*

4. Проверка процесса предоставления услуг
_____ *наименование аккредитованной организации,*
_____ *адрес, вид проверки*

5. Инспекционный контроль будет осуществляться _____
_____ *наименование организации, адрес*

Продолжение формы а, приложение 6

путем проверки (испытаний) услуг с периодичностью

6. Работы проводятся на основе _____
_____ хозяйственного договора

Руководитель
органа по сертификации

подпись

Ф.И.О.

Печать

« _____ » _____ г.

Форма решения по заявке на проведение сертификации
системы качества предприятий**РЕШЕНИЕ**

Органа по сертификации по заявке на проведение сертификации систем качества предприятий

№ _____ от « _____ » _____ 199__ г

Рассмотрев заявку _____

наименование предприятия-исполнителя

на сертификацию системы качества на соответствие МС ИСО 900__ сообщаем:

1. Сертификация будет проведена на соответствие документам МС ИСО 900__

2. Состав комиссии:

3. Инспекционный контроль будет осуществляться _____

наименование организации, адрес

путем проверки стабильности характеристик системы качества

4. Работы проводятся на основе _____

Руководитель
органа по сертификации_____
подпись_____
Ф.И.О.

Печать

« _____ » _____ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ-ДЕКЛАРАЦИЯ

наименование предприятия-исполнителя услуг, адрес

в лице

руководителя-должность, фамилия, имя, отчество

заявляет под свою исключительную ответственность, что услуги

(результаты услуг)

наименование и обозначение услуг и документов,

по которым они исполняются

соответствуют всем требованиям нормативной документации, установленным для данных услуг в действующих на момент заявления

наименование нормативных документов

Заявитель обязуется:

выполнять все условия сертификации

обеспечивать стабильность основных характеристик услуг

Руководитель
предприятия

подпись

Ф.И.О.

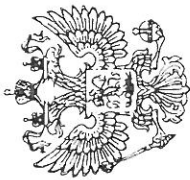
М. П.

Формы сертификатов соответствия

Приложение 8
(Обязательное)
Форма а

Форма сертификата соответствия на услуги связи,
услуги информационных технологий

РОССИЯ
Система добровольной сертификации
услуг связи, услуг информационных
технологий и систем качества
предприятий - "ИНТЕРЭКОМС"
зарегистрирована в Реестре
Госстандарта России



№ РОСС RU.0001. 04ЯЕ00

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

Зарегистрирован в Реестре Системы
" " " "
№ _____
Действителен до _____
" " " "



CERTIFICATE of CONFORMITY

Registered in the System
" " " "
№ _____
Valid until _____
" " " "

Выдан _____
наименование предприятия, адрес _____

Issued to _____
name of company, address _____

Настоящий сертификат удостоверяет, что _____

This is to certify, that _____

идентифицирована, проверена и соответствует _____

is identified and found adequate to _____

Руководитель органа,
выдавшего сертификат _____

М. П.

Ph.: (095) 192-8545, 192-7265 / Fax: (095) 192-8564

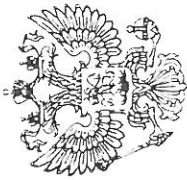
Формы сертификатов соответствия

Форма б

Оборотная сторона сертификата соответствия на услуги связи,
услуги информационных технологий

The certificate is issued by the Certification body name of the certification body Testing made by _____ test laboratory	Сертификат выдан органом по сертификации услуг связи наименование органа по сертификации Испытание проведено _____ наименование испытательной лаборатории
Test reports dates of issue	Перечень протоколов, дата выдачи
Tests were made to the conformity with the following list of documents	Перечень документов на соответствие которым проведены испытания

Форма сертификата соответствия на систему качества предприятия



РОССИЯ

Система добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий - "ИНТЕРЭКОМС" зарегистрирована в Реестре Госстандарта России

№ ПОСР RU.0001, 049E00

RUSSIA

System of voluntary certification of telecommunication services, information technologies & quality systems - "INTERECOM", entered in the State register of

Gosstandart of Russia

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

CERTIFICATE of CONFORMITY

Зарегистрирован в Реестре Системы

" " № Действителен до

" " " "



Registered in the System

Valid until:

Выдан

наименование предприятия, адрес

Issued to

name of company, address

Настоящий сертификат удостоверяет, что

This is to certify, that

идентифицирована, проверена и соответствует.

is identified and found adequate to

Руководитель органа,
выдавшего сертификат

M. П.

Ph.: (095) 192-8579, 192-7265 / Fax: (095) 192-8564

Форма приложения к сертификату соответствия
на услуги связи и услуги информационных технологий

Приложение 1
к сертификату соответствия
услуги связи и услуги
информационных технологий
№ _____
от «____» _____ 199__г.

Периодические проверки при инспекционном контроле						
Проверки	1	2	3	4	5	6
Главный эксперт						
Подпись			0			
Дата						

Форма приложения к сертификату соответствия
системы качества

Приложение 1
к сертификату соответствия
системы качества
№ _____
от «____» _____ 199__ г.

Периодические проверки при инспекционном контроле						
Проверки	1	2	3	4	5	6
Главный эксперт						
Подпись			0			
Дата						

Форма приложения к сертификату соответствия услуг

Приложение 2
к сертификату соответствия
услуги связи и услуг
информационных технологий
№ _____
от «_____» _____ 199__ г.

А Применение сертификата и знака соответствия

А1 Сертификат и знак соответствия услуги связи и услуги информационных технологий (далее услуги) могут применяться в рекламных целях.

А2 Знак соответствия может применяться в публикациях, рекламных материалах, сопроводительной документации, квитанциях, бланках, вывесках.

При этом воспроизводить знак соответствия можно любым цветом одного тона в полном, увеличенном или уменьшенном размере при условии сохранения его структуры, пропорций, содержания и возможности прочтения букв, содержащихся в знаке.

А3 Знак соответствия не может наноситься в случаях, приводящих к расширению сферы его действия, т.е. применительно к услугам, на которые не распространяется действие сертификата соответствия.

Б Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия

Б1 Подтверждение действия выданного сертификата соответствия орган по сертификации осуществляет не менее чем один раз в год на основе результатов проверок при инспекционном контроле. При этом в приложении 1 к сертификату ставится подпись главного эксперта.

Б2 При отрицательном результате инспекционного контроля орган по сертификации направляет Акт о результатах инспекционного контроля в Орган по сертификации для принятия решения.

Б3 Решение о приостановлении или аннулировании действия сертификата соответствия принимается Органом по сертификации.

Приостановление и аннулирование действия сертификата соответствия осуществляется при обнаружении на этапе инспекционного контроля значительных несоответствий.

Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия осуществляется также в случаях:

изменения нормативного документа на услугу;

изменения технологического процесса оказания услуги;

изменения методов контроля, испытаний (проверок), системы обеспечения качества, если указанные изменения могут вызвать несоответствие услуги и условий обслуживания требованиям, контролируемым при сертификации.

Решения о приостановлении действия сертификата или применения знака соответствия принимаются в том случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с органом его выдавшим, заявитель не может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить без повторных проверок и испытаний соответствие услуги нормативным документам.

Форма приложения к сертификату соответствия системы качества

Приложение 2
к сертификату соответствия
системы качества№ _____
от « _____ » _____ 199__ г.**А Применение сертификата и знака соответствия**

А1 Сертификат и знак соответствия системы качества могут применяться в рекламных целях.

А2 Знак соответствия может применяться в публикациях, рекламных материалах, сопроводительной документации, квитанциях, бланках, вывесках.

При этом воспроизводить знак соответствия можно любым цветом одного тона в полном, увеличенном или уменьшенном размере при условии сохранения его структуры, пропорций, содержания и возможности прочтения букв, содержащихся в знаке.

А3 Знак соответствия не может наноситься на выпускаемую продукцию, тару и упаковку, а также в случаях, приводящих к расширению сферы его действия, т.е. применительно к продукции, на которую не распространяется сертификат системы качества.

Б Правила подтверждения, приостановления и аннулирования сертификата соответствия

Б1 Подтверждение действия выданного сертификата соответствия орган по сертификации осуществляет не менее чем один раз в год на основе результатов проверок при инспекционном контроле. При этом в приложении 1 к сертификату ставится подпись главного эксперта.

Б2 При отрицательном результате инспекционного контроля орган по сертификации направляет Акт о результатах инспекционного контроля в Орган по сертификации для принятия решения.

Б3 Решение о приостановлении или аннулировании действия сертификата соответствия принимается Органом по сертификации.

Приостановление и аннулирование действия сертификата соответствия осуществляется при обнаружении на этапе инспекционного контроля значительных несоответствий.

Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия осуществляется также, если организация - держатель сертификата:

- не устранила несоответствия, выявленные при сертификации и инспекционном контроле;
- не информировала орган по сертификации о существенных изменениях, касающихся условий производства, организационной структуры, системы качества, деятельности и местоположения этой организации;
- не оплатила стоимость инспекционного контроля до начала его планового проведения и других услуг органа по сертификации;
- не выполнила другие условия, изложенные в договоре с органом по сертификации об инспекционном контроле;
- представила письменное заявление о том, что она не намерена выполнять условия сертификации.

Форма решения о невыдаче сертификата соответствия

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель органа
по сертификации услуг связи,
услуг информационных
технологий и систем качества

РЕШЕНИЕ

о невыдаче сертификата соответствия

наименование НД

на

наименование услуг

наименование исполнителя

В результате рассмотрения _____
указываются все документы

и анализа полученных результатов проверки и испытаний принимается следующее решение:

наименование услуг, наименование исполнителя

не соответствует требованиям нормативной документации и сертификат соответствия не может быть выдан.

Главный эксперт

личная подпись

*расшифровка
подписи*

Форма программы проверки и оценки системы качества

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель органа по сертификации

наименование органа по сертификации

<i>подпись</i>	<i>инициалы, фамилия</i>
“ ”	199 г.

**ПРОГРАММА ПРОВЕРКИ И ОЦЕНКИ
СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА, ДЕЙСТВУЮЩЕЙ НА**

*наименование организации-заявителя***1. ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРОВЕРКИ**Проверка и оценка системы качества

*наименование организации-заявителя*на соответствие требованиям

*наименование нормативных документов*проводится с целью

*сертификация, проверка***2. ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ**

3. СОСТАВ КОМИССИИ

4. ОБЪЕКТЫ ПРОВЕРКИ

№ п/п	Проверяемые подразделения организации-заявителя	Проверяемые элементы ГОСТ Р ИСО 900__	Дата проверки	Эксперт	Представитель проверяемой организации
1	2	3	4	5	6

5. ТРЕБОВАНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Комиссия (п.3 настоящей Программы) обязуется не разглашать сведения, полученные на _____
наименование организации-заявителя

в ходе проверки и оценки системы качества, и не передавать материалы оценки в какие-либо организации или каким-либо лицам.

6. РАССЫЛКА АКТА

адреса рассылки

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства

организация-заявитель

*подпись инициалы,
 фамилия*

Председатель комиссии

*наименование органа по
 сертификации*

*подпись инициалы,
 фамилия*

Дата _____

Город _____

Формы актов о результатах сертификации

Форма а

А К Т
о результатах проведения сертификационных испытаний
(проверок) услуг связи и информационных технологий

наименование организации-заявителя

1. ЦЕЛЬ ПРОВЕРКИ

Сертификация услуг _____

наименование услуг

на соответствие требованиям:

указать нормативные документы,

в которых установлены требования

к услугам

2. ОСНОВАНИЕ _____

заявка, договор

3. ВРЕМЯ И МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ИСПЫТАНИЙ (ПРОВЕРОК) _____**4. СОСТАВ КОМИССИИ** _____

5. НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРОВЕРКИ

указать программы и методики,

а также другие документы, в соответствии с которыми

проводились испытания (проверки)

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ

7. ВЫВОДЫ КОМИССИИ

8. АДРЕСА РАССЫЛКИ

Главный эксперт -
председатель комиссии

наименование организации
по сертификации

подпись

инициалы,
фамилия

Члены комиссии:

подпись

инициалы,
фамилия

С актом ознакомлен:

Представитель руководства

подпись

инициалы,
фамилия

Дата _____

Город _____

К акту прилагаются:

Приложение 1. Программа проведения испытаний
(проверок).

Приложение 2. Методики испытаний (проверок).

Приложение 3. Протоколы испытаний (проверок) .

А К Т
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕРКИ И ОЦЕНКИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА
НА СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ Р ИСО 900 __

наименование организации-заявителя

1. ЦЕЛЬ ПРОВЕРКИ

Сертификация системы качества _____
наименование организации-заявителя
на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 900 ____
применительно к услугам _____
наименование услуги

2. ОСНОВАНИЕ _____
заявка, договор и пр.

3. ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ _____

4. СОСТАВ КОМИССИИ _____

5. НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРОВЕРКИ

Проверка проводилась по Программе (Приложение 1 к Акту проверки), в соответствии с требованиями документов системы качества ИНТЕРКОМС и документов

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ

инициалы,
фамилия

инициалы,
фамилия

инициалы,
фамилия

Город _____

Приложение 2,3 ... Заполненные бланки регистрации несоответствий.

РЕГИСТРАЦИЯ УВЕДОМЛЕНИЙ (ЗАМЕЧАНИЙ)

Ф.И.О. и подпись эксперта:

Листы регистрации несоответствий

РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЙ			
Наименование проверяемой организации:		НС №	
		Дата:	
Подразделение:	Стандарт:	Раздел:	
Описание несоответствия:			
Подпись эксперта: Подпись представителя проверяемой организации:			
КАТЕГОРИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ	1	2	Эксперт:
Предлагаемые корректирующие действия:			
Срок выполнения: Подпись представителя проверяемой организации:			
Осуществление корректирующих действий:			
Подпись представителя проверяемой организации: Дата:			
Анализ корректирующих действий:			
Корректирующие мероприятия оценены как удовлетворительные		Несоответствие переведено в категорию «значительное»	
Подпись эксперта:	Дата:	Подпись эксперта:	Дата:

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ

*Системы добровольной сертификации услуг связи,
услуг информационных технологий и систем качества
предприятий - «ИНТЕРЭКОМС»*

1. Система добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий - «ИНТЕРЭКОМС».
Положение об Органе по сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий.
2. Система добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий - «ИНТЕРЭКОМС».
Руководство по качеству органа по сертификации.
3. Система добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий - «ИНТЕРЭКОМС».
Руководство по качеству испытательной лаборатории по услугам связи.
4. Система добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий - «ИНТЕРЭКОМС».
Руководство по качеству социологической лаборатории по услугам связи.
5. Система добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий - «ИНТЕРЭКОМС».
Требования к испытательным лабораториям и порядок их аккредитации.
6. Порядок проведения сертификации.
7. Порядок ведения Реестра.

Генеральный директор ООО
«НИИ экономики связи
и информатики «Интерэкомс»



Ю.И. Мхитарян

Общество с ограниченной ответственностью
«НИИ экономики и информатики «ИНТЕРЭКОМС»

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «НИИ
экономики связи и информатики
«ИНТЕРЭКОМС»
_____ Ю.И. Мхитарян

СИСТЕМА
ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ СВЯЗИ,
УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА
ПРЕДПРИЯТИЙ - «ИНТЕРЭКОМС». ЗНАКИ СООТВЕТСТВИЯ.
ФОРМА, РАЗМЕРЫ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Москва - 1996 г.

Госреестр Госстандарта
Р о с с и я
Зарегистрировано
№ 14-12-1997
Рег. №
Росстандарт. 0001.04.9Е00

ПРЕДИСЛОВИЕ

Разработан ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс».

Утвержден и введен в действие Приказом Генерального директора НИИ «Интерэкомс» от 20.11.1996 г. № 19.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ООО «НИИ экономики связи и информатики «Интерэкомс».

ВВЕДЕНИЕ

В соответствие с ГОСТ Р 40.101-95 «Государственная регистрация систем добровольной сертификации и их знаков соответствия» в каждой системе добровольной сертификации применяют знак соответствия.

Знак соответствия является формой доведения до потребителя и других заинтересованных сторон информации о проведенной сертификации маркированной им продукции, услуги, системы качества.

Данные о требованиях, соблюдение которых удостоверяет знак соответствия, указывают в сертификате соответствия, на основании которого применяют этот знак.

Дата введения
« 20 » ноября _____ 1996 г.

1. Настоящий документ устанавливает форму, размеры и технические требования к знакам соответствия при добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий (рис.1) и при сертификации систем качества предприятий связи (рис.2) в Системе добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий - «Интерэкомс» (далее Система), зарегистрированной в Госстандарте России (№ РОСС RU.0001.04 ЯЕ 00).

2. Все требования настоящего документа являются обязательными для участников Системы.

3. Размеры знаков соответствия определяет предприятие (организация), получившее право на его применение, установлением базового размера Н (рис. 3 и 4). Базовый размер должен быть не менее 5 мм. Размеры знака соответствия должны гарантировать четкость и различимость его элементов невооруженным глазом.

Код органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия, наносят на расстояние $0.25 Н$ под графическим изображением знака соответствия по рис. 3 и 4 симметрично относительно вертикальной оси «В» знаков шрифтом, приведенном на Рис. 5 и высотой $0.2 Н$.

4. Изображения знаков соответствия должны быть четко отличимы от поверхности, на которую они наносятся.

5. Знаки соответствия выполняют различными технологическими способами, обеспечивающими их четкое и ясное изображение. Техническое воплощение изображения знака соответствия должно предусматривать определенные меры защиты от возможной подделки.



Рис. 1

Графическое изображение знака соответствия добровольной сертификации услуг связи и информационных технологий.

Описание: Знак соответствия сертификации услуг связи, услуг информационных технологий представляет собой овал (эллипс) с двумя параллельно идущими линиями с левой внутренней стороны овала, латинской буквой S в центре овала, словом «Интерэкомс» (шрифт размером $0.3Н$), расположенным по второй внутренней линии овала и словами «Сертификат соответствия» (шрифт размером $0.2Н$) сверху по окружности.



Рис. 2

Графическое изображение знака соответствия добровольной сертификации систем качества предприятий связи.

Описание: Знак соответствия сертификации системы качества предприятия связи представляет собой овал (эллипс) с двумя параллельно идущими линиями с левой стороны овала, латинскими буквами QS, словом «Интерэкомс» (шрифт размером $0.3H$), расположенными во второй внутренней линии овала и словами «Сертификат соответствия» (шрифт размером $2H$) сверху по окружности.

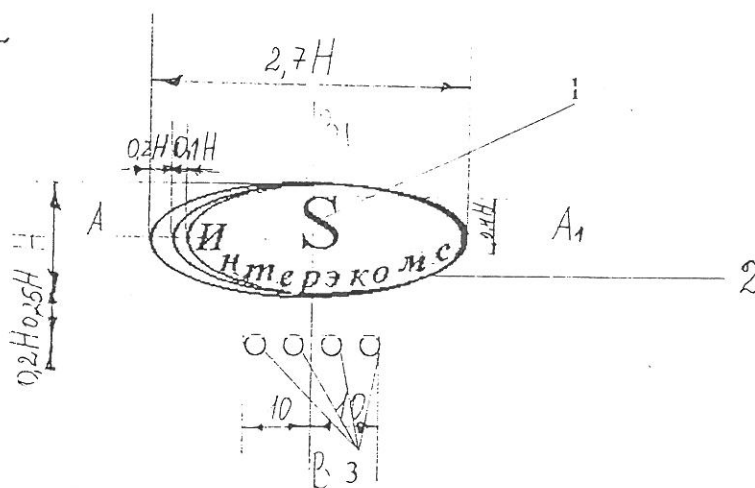


Рис. 3

- 1- центр овала,
- 2- овал (эллипс),
- 3- обозначение кода органа по сертификации.

7

АБВГДЕЖЗИЙКЛ
МНОПРСТУФХЦ
ЧШЩЪЫЭЮЯ
абвгдежзиклмноп
рстуфхцчшщъыэ
юя
ABCDEFGHIJKLM
NOPQRSTUVWXYZ
Z
abcdefghijklmno
pqrstuvwxyz
1234567890 №&!
.,:/()«»—

ХЕЛЬВЕТИКА полужирная

рис. 5