**MATRICEA DE CORESPondenţă între cerinţele standardului**

**SM EN ISO/CEI 17020:2013 cu DOCUMENTAŢIA** **OI/ML / OI**

**DENUMIRE OI/ML / OI** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. cerinţe | Denumire cerinţe SM EN ISO/CEI 17020:2013 | Documentele OI/ML / OI |
| 4  | Cerințe generale |  |
| 4.1  | **Imparțialitate și independență** |  |
| * + 1. Activităţile de inspecţie trebuie efectuate impartial.
 |  |
| * + 1. Organismul de inspecţie trebuie să fie responsabil pentru impartialitatea activitâţilor sale de inspecţie şi trebuie să nu permită presiunilor comerciale, financiare sau de altă natură să compromită imparţialitatea.
 |  |
| * + 1. Organismul de inspecţie trebuie să identifice riscurile referitoare la impartialitate in mod continuu. Aceasta trebuie sâ includă acele riscuri care decurg din activităţile sau din relaţiile sale sau din relaţiile personalului său. Totuşi, astfel de relaţii nu reprezintă în mod necesar un rise pentru impart ialitatea organismului de inspectie.

NOTÂ - О relaţie care ameninţă imparţialitatea organismului de inspectie poate fi bazată ре proprietate, guvernanţă, management, personal, resurse utilizate in comun, finanţe, contracte, marketing (inclusiv strategia referitoare la marcă) şi plata unui comision de vânzare sau alt stimulent pentru trimiterea de noi clienţi, etc. |  |
| * + 1. Dacă este identificat un rise asupra imparţialităţii, organismul de inspecţie trebuie să fie capabil să demonstreze cum elimină sau minimizează un astfel de rise.
 |  |
| * + 1. Organismul de inspectie trebuie să fie independent în măsura în care este necesar, având în vedere condiţiile în care îşi efectuează serviciile. în funcţie de aceste condiţii, trebuie să îndeplinească cerinţele minime stipulate în anexa A, aşa cum este subliniat mai jos.
1. Un organism de inspectie care furnizează inspecţii de terţă parte trebuie să îndeptinească cerinţele pentru tipul A de la articolul A.1 (organisme de inspectie de terţă parte).
2. Un organism de inspectie care furnizează inspecţii de primă şi secundă parte, sau amândouă, care formează о parte separata şi identificabilă a unei organizaţii implicate in proiectarea, fabricarea, furnizarea, instalarea, utilizarea sau mentenanţa elementelor pe care le inspectează şi care furnizează servicii de inspectie numai organizaţiei din care face parte (organism de inspectie intern) trebuie să îndeplinească cerinţele pentru tipul В de la articolul A.2.

Un organism de inspectie care furnizează inspecţii de primă şi secundă parte, sau amândouă, care formează о parte identificabilă, dar nu neapărat separata, a unei organizaţii implicate în proiectarea, fabricarea, furnizarea, instalarea, utilizarea sau mentenanţa elementelor pe care le inspectează şi care furnizează servicii de inspectie organizaţiei din care face parte sau altor părţi, sau amândurora, trebuie să îndeplinească cerinţele pentru tipul С de la articolul A.3. |  |
| 4.2  | Confidențialitate4.2.1 Organismul de inspectie trebuie să fie responsabil, prin angajamente executorii, pentru administrarea tuturor informaţiilor obţinute sau create în timpul efectuării activităţilor de inspectie. Organismul de inspectie trebuie să informeze clientul, in avans. despre informaţiile pe care intenţionează să le facă publice. Cu excepţia informaţiilor pe care clientul le face disponibile public, sau atunci când se decide împreună de către organismul de inspectie şi client (de exemplu in scopul de a răspunde la reclamaţii), toate celelalte informaţii sunt considerate informaţii aflate In proprietate şi trebuie considerate ca fiind confidenţiale.NOTĂ - Angajamente executorii pot fi, de exemplu, acordurile contractuale.4.2.2 Atunci când organismului de inspecţie i se cere prin lege sau este autorizat prin angajamente contractuale să pună la dispoziţie informaţii confidenţiale, clientul sau persoana interesată trebuie să fie notificată referitor la informaţiile furnizate, dacă acest lucru nu este interzis de lege.4.2.3 Informaţiile despre client obţinute din alte surse decât direct de la acesta (de exemplu reclamant, autorităţi de reglementare) trebuie t rat ate ca fiind confidenţiale. |  |
|  |
|  |
|  |
| 5  | **Cerințe referitoare la structură** |  |
| 5.1  | Cerințe administrative5.1.1 Organismul de inspecţie trebuie sâ fie о entitate legalâ sau о parte definite a unei entităţi legale. astfel încât să poată fi considerat responsabil din punct de vedere legal pentru toate activităţile sale de inspecţie.NOTA - Un organism de inspecţie guvernamental este considerat a fi о entitate juridică în baza statutului său guverna mental.1. Un organism de inspecţie care este parte a unei entităţi legale implicate în alte activităţi decât cele de inspecţie, trebuie să fie identificabil în cadrul acestei entităţi.
2. Organismul de inspecţie trebuie să aibă documentaţie care să descrie activităţile pentru care este competent.
3. Organismul de inspecţie trebuie să aibă prevederi adecvate (de exemplu asigurare sau rezerve) pentru a acoperi răspunderea juridică се decurge din operaţiunile sale.

NOTĂ - Răspunderea juridică poate fi asumată de stat, Tn conformitate cu legile naţionale, sau de organizaţia din care face parte organismul de inspecţie.5.1.5 Organismul de inspecţie trebuie să aibă documentaţie care descrie condiţiile contractuale în care furnizează inspecţiile, cu excepţia cazurilor când furnizează servicii de inspecţie pentru entitate a legală din care face parte. |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 5.2  | Organizare și management1. Organismul de inspecţie trebuie să fie structurat şi condus astfel încât să-şi păstreze im partial itatea.
 |  |
|  |
|  | 1. Organismul de inspecţie trebuie să fie organizat şi condus astfel încât să i se permită să-şi menţină capabilitatea de a efectua activităţile sale de inspecţie.

NOTA - Schemele de inspecţie pot solicita ca organismul de inspecţie să participe la schimbul de experienţă tehnică cu alte organisme de inspecţie în vederea menţinerii acestei capabilităţi.1. Organismul de inspecţie trebuie să definească şi să documenteze responsabilităţile organizaţiei şi structure sa de raportare.
2. Atunci când organismul de inspecţie formează о parte a unei entităţi legale care desfăşoară alte activităţi, trebuie definite relaţiile dintre aceste alte activităţi şi activităţile de inspecţie.
3. Organismul de inspecţie trebuie să aibă disponibile una sau mai multe persoane ca manager tehnic (manageri tehnici) care are (au) responsabilitatea generală pentru a se asigura că activităţile de inspecţie sunt efectuate în conformitate cu acest standard international.

NOTA - Această persoană care îndeplineşte această funcţie nu are întotdeauna titlul de manager tehnic.Persoana (persoanele) care îndeplineşte (îndeplinesc) această funcţie trebuie să fie competent (competente) din punct de vedere tehnic şi să aibă experienţă în activitatea organismului de inspecţie. Atunci când organismul 4le inspecţie are mai mult de un manager tehnic, trebuie definite şi documentate responsabilităţile specifice ale fiecărui manager.1. Organismul de inspecţie trebuie să aibă una sau mai multe persoane nominalizate care să îndeplinească funcţia de adjunct In absenţa oricărui manager tehnic responsabil pentru activităţile de inspecţie care sunt in curs de desfăşurare.
2. Organismul de inspecţie trebuie să aibă о fişă a postului sau alte documente pentru fiecare categorie de funcţii implicate în activităţile de inspecţie din cadrul propriei organizaţii.
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **6** | **Cerințe referitoare la resurse** |  |
| **6.1**  | Personal |  |
| 6.1.1 Organismul de inspecţie trebuie să defineascâ şi să documenteze cerinţele de competenţăpentru întreg personalul implicat în activităţi de inspecţie, inclusiv cerinţele pentru educaţie, instruire,cunoştinţe tehnice, abilităţi şi experienţă.NOTA - Cerinţele referitoare la competenţă pot fi parte a fişei postului sau a altor documente menţionate la 5.2.7. |  |
|  | 1. Organismul de inspecţie trebuie să angajeze, sau să aibâ contracte cu, un număr suficient de persoane cu competenţele cerute, inclusiv, atunci când este necesar. cu abilitatea de a face raţionamente profesionale şi de a efectua tipul, gama şi volumul activităţilor sale de inspecţie.
 |  |
| 1. Personalul responsabil pentru inspecţie trebuie să aibă calificările, instruirile şi experienţa corespunzătoare precum şi cunoştinţe satisfăcătoare ale cerinţelor inspecţiilor care vor fi efectuate. Personalul trebuie de asemenea să aibă cunoştinţe relevante despre următoarele:
* tehnologia utilizată pentru fabricarea produselor inspectate, funcţionarea proceselor şi prestarea serviciilor;
* modul în care sunt utilizate produsele, funcţionează procesele şi sunt prestate serviciile;
* orice defecte care pot apărea în timpul utilizării produsului, orice defecţiuni în funcţionarea procesului şi orice deficienţe în prestarea serviciilor.

Personalul trebuie sâ înţeleagâ semnificaţia abaterilor constatate cu privire la utilizarea normalâ a produsului, funcţionarea proceselor şi prestarea serviciilor. |  |
| 1. Organismul de inspecţie trebuie să prezinte în mod clar fiecărei persoane obligaţiile, responsabilităţile şi autorităţile ре care le are.
 |  |
| 1. Organismul de inspecţie trebuie să aibă proceduri documentate pentru selectarea, instruirea, autorizarea oficială şi moniţorizarea inspectorilor şi a altor persoane implicate în activităţile de inspecţie.
 |  |
| 1. Procedurile documentate pentru instruire (a se vedea 6.1.5) trebuie să trateze următoarele eta ре:
2. о perioadă de iniţiere;
3. о perioadă de lucru având ca mentori inspectori experimentaţi;

instruirea continue pentru a tine pasul cu dezvoltarea tehnologiilor şi metodelor de inspecţie |  |
| 1. Instruirea necesară trebuie să depindă de abilitatea, calificârile şi experienţa fiecărui inspector şi ale altor persoane implicate în activităţile de inspecţie, precum şi de rezultatele monitorizărilor (a se vedea 6.1.8).
 |  |
| 6.1.8 Personalul familiarizat cu metodele şi procedurile de inspecţie trebuie să monitorizeze toţi inspectorii şi celelalte persoane implicate în activităţile de inspecţie pentru perform ante satisfăcătoare. Rezultatele monitorizărilor trebuie utilizate ca un mijloc de identificare a nevoilor de instruire (a se vedea 6.1.7).NOTĂ - Monitorizarea poate include о combinaţie de tehnici, cum ar fi observance la faţa locului, analiza rapoartelor, interviuri, inspecţii simulate şi alte tehnici pentru evaluarea performanţelor şi va depinde de natura activităţilor de inspecţie.6.1.9 Fiecare inspector Irebuie observat la faţa locului, cu excepţia cazului când sunt disponibile suficiente dovezi că acel inspector continuă să lucreze într-un mod competent.NOTĂ - Este de aşteptat ca observarea la fata locului să fie efectuată într-un mod care minimizează perturbarea inspecţiilor, în special din punctul de vedere ai clientului. |  |
| 6.1 | 1. Organismul de inspecţie trebuie să menţină înregistrări ale monitorizărilor, educaţiei, instruirii, cunoştinţelor tehnice, aptitudinilor, experienţei şi autorizării fiecărui membru din cadrul personalului sâu implicat în activităţile de inspecţie.
 |  |
| 1. Personalul implicat în activităţile de inspecţie nu trebuie să fie remunerat într-un mod care influenţează rezultatele inspecţiilor
 |  |
| 1. întreg personalul organismului de inspecţie, fie intern sau extern, care poate influenţa activităţile de inspecţie trebuie să acţioneze impartial
 |  |
| 1. întreg personalul organismului de inspecţie, inclusiv subcontractorii, personalul organismelor externe şi persoanele fizice care acţionează în numele organismului de inspecţie, trebuie să păstreze confidenţialitatea tuturor informaţiilor obţinute sau create în timpul efectuării activităţilor de inspecţie, cu excepţia cazurilor prevăzute de lege.
 |  |
| 6.2 | **Facilități și echipamente** |  |
|  | 6.2.1 Organismul de inspecţie trebuie să aibă facilităţi şi echipamente disponibile, adecvate şipotrivite pentru a permite tuturor activităţilor asociate cu activităţile de inspecţie să fie efectuate într-o manieră competentă şi sigură.NOTĂ - Organismul de inspecţie nu este necesar să fie proprietarul facilităţilor sau echipamentelor pe care le utilizează. Facilitâţile şi echipamentele pot fi împrumutate, închiriate, angajate, utilizate în leasing sau furnizate de о altă parte (de exemplu producătorul sau instalatorul echipamentului). Totuşi, responsabilitatea pentru adecvarea şi starea de etalonare a echipamentelor utilizate în inspecţie, indiferent dacă sunt deţinute de organismul de inspecţîe sau nu, aparţine în total it ate organismului de inspecţie. |  |
|  | 6.2.2.Organismul de inspecţie trebuie să aibă reguli privind accesul la, şi utilizarea, facilităţilor şi echipamentelor specificate, utilizate pentru efectuarea inspecţiilor. |  |
|  | 6.2.3 Organismul de inspecţie trebuie să se asigure de adecvarea continuă a facilităţilor şi echipamentelor menţionate la punctul 6.2.1 pentru utilizarea intenţionată a acestora |  |
|  | 6.2.4 Toate echipamentele având о influenţă semnificativă asupra rezultatelor inspecţiei trebuie să fie definite şi, atunci când este cazul, să fie unic identificate. |  |
|  | 6.2.5 Pentru toate echipamentele (a se vedea 6.2.4) trebuie asigurată mentenanţa în conformitate cu proceduri şi instrucţiuni documentate.6.2.6 Atunci când este cazul, echipamentele de măsurare care au о influenţă semnificativă asupra rezultatelor inspecţiei trebuie'etalonate înainte de punerea în funcţiune şi ulterior etalonate în conformitate cu un program stabilit.6.2.7 ProgramuI global de etalonare a echipamentelor trebuie proiectat şi operat astfel încât să se asigure că, ori de câte ori este cazul, măsurările efectuate de organismul de inspecţie sunt trasabile la etaloane naţionale şi internaţionale de măsurare, dacă sunt disponibile. Atunci când nu este aplicabilâ trasabilitatea la etaloane naţionale sau internaţionale, organismul de inspecţie trebuie să menţină dovezi ale corelării sau exactităţii rezultatelor inspecţiei.6.2.8 Etaloanele de măsurare de referinţă deţinute de organismul de inspecţie trebuie utilizate numai pentru etalonare şi nu pentru alte scopuri. Etaloanele de măsurare de referinţă trebuie să fie etalonate furnizând trasabilitatea la etalonul de mâsurare national sau international. |  |
|  |
|  |
|  |
|  | 6.2.9 Atunci când este relevant, echipamentele trebuie supuse verificărilor în timpul utilizării între reetalonările periodice.6.2.10 Materialele de referinţă trebuie, atunci când este posibil, să fie trasabile la materiale de referinţă naţionale sau internaţionale, dacă acestea există.6.2.11 Atunci când este relevant pentru rezultatul activităţilor de inspecţie, organismul de inspecţie trebuie să aibă proceduri pentru următoarele:a) selectarea şi aprobarea furnizorilor;b) verificarea bunurilor şi serviciilor primite;c) asigurarea facilităţilor corespunzâtoare de depozitare.6.2.12 Atunci când este aplicabil, starea elementelor depozitate trebuie evaluate la intervale corespunzătoare, pentru a detecta deteriorarea.6.2.13 Dacă organismul de inspecţie utilizează computere sau echipamente automate, în legătură cu inspecţiile, trebuie să se asigure că:a) programuI computerului este adecvat pentru utilizare;b) procedurile sunt stabilite şi implementate pentru protejarea integrităţii şi securităţii datelor;c) pentru computerele şi echipamentele automate se asigură mentenanţa pentru funcţionarea lor corespunzâtoare.6.2.14 Organismul de inspecţte trebuie să aibă proceduri documentate pentru a trata echipamentele defecte. Echipamentele defecte trebuie scoase din serviciu prin separare, etichetare evidentă sau marcare. Organismul de inspecţie trebuie să examineze efectul defectelor asupra inspecţiilor anterioare şi, atunci când este necesar, să întreprindă acţiuni corective corespunzătore.6.2.15 Informaţiile relevante referitoare la echipament, inclusiv software, trebuie Inregistrate. Aceasta trebuie să includă identificarea şi, atunci când este cazul, infomaţii referitoare la etalonare şi mentenanţă. |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 6.3 | **Subcontractare** |  |
|  | 6.3.1 In mod normal, organismul de inspecţie trebuie să efectueze el însuşi inspecţiile ре care le contractează. Atunci când un organism de inspecţie subcontractează orice parte a unei inspecţii, trebuie să se asigure şi să fie capabil să demonstreze că subcontractorul este competent să efectueze activităţile în cauză şi, atunci când este cazul, se conformează cu cerinţele relevante stipulate în acest standard international sau în alte standarde relevante de evaluare a conformităţii. |  |
|  | 6.3.2 Organismul de inspecţie trebuie să informeze clientul despre intenţia sa de a subcontracta orice parte a inspecţiei.6.3.3 Ori de câte ori subcontractorii desfăşoară activitatea care este parte a unei inspect», responsabilitatea pentru orice determinare a conformităţii elementului inspectat cu cerinţele, trebuie să rămână a organismului de inspecţie.6.3.4 Organismul de inspecţie trebuie să înregistreze şi să păstreze detaliile investigaţiilor sale referitoare la competenţa subcontractorilor sâi şi a conformităţii acestora cu cerinţele aplicabile ale prezentului standard international sau ale altor standarde relevante de evaluare a conformităţii. Organismul de inspecţie trebuie să menţină un registru a! tuturor subcontractanţilor. |  |
|  |
|  |
| **7** | **Cerințe referitoare la proces** |  |
| **7.1** | **Metode și proceduri de inspecție** |  |
|  | 7.1.1 Organismul de inspecţie trebuie să utilizeze metode şi proceduri de inspecţie care sunt definite Tn cerinţele faţă de care urmează să fie efectuată inspecţia. Atunci când acestea nu sunt definite, organismul de inspecţie trebuie să dezvolte metode şi proceduri specifice pentru a fi utilizate (a se vedea 7.1.3). Organismul de inspecţie trebuie să informeze clientul tn cazul Tn care metoda deinspecţie propusă de client este considerate a fi nepotrivită.7.1.2 Organismul de inspecţie trebuie să aibă şi trebuie să utilizeze instrucţiuni documentate adecvate referitoare la planificarea inspecţiei şi la tehnicile de eşantionare şi de inspecţie, în cazul în care absenţa unor astfel de instrucţiuni ar putea periclita eficacitatea procesului de inspecţie. Atunci când este cazul, organismul de inspecţie trebuie să aibă suficiente cunoştinţe referitoare la tehnicile statistice pentru a se asigura proceduri statistice solide de eşantionare precum şi procesarea şi interpretarea corectă a rezultatelor.7.1.3 Atunci când organismul de inspecţie trebuie să utilizeze metode sau proceduri de inspecţie care nu sunt standardizate, astfel de metode şi proceduri trebuie să fie adecvate şi complet documentate.1. Toate instrucţiunile, standardele sau procedurile scrise, fişele de lucru, listele de verificare şi datele de referinţă relevante pentru activitatea organismului de inspecţie trebuie să fie actualizate şi uşor accesibile personalului.
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  | 1. Organismul de inspecţie trebuie să aibă un sistem de control al contractelor şi comenzilor care să asigure câ:

a) activitatea care urmează să fie realizată se află în domeniul său de expertiză şi că organizaţia dispune de resurse adecvate pentru a îndeplini cerinţele;b) cerinţele celor care caută serviciile organismului de inspecţie sunt definite în mod corespunzător şj că sunt înţefese condiţiile speciale, astfel încât pot fi emise instrucţiuni tipsite de ambiguitate pentru personalul care efectuează sarcinile care urmează să fie solicitate;c) activitatea care se efectuează este controlată prin analizare periodică şi acţiuni corective;d) cerinţele contractului sau comenzii au fost îndeplinite. |  |
|  | 7.1.6 Atunci când organismul de inspecţie utilizează informaţiile furnizate de orice altă parte, ca parte a procesului de inspecţie, acesta trebuie să verifice integritatea unor astfe! de informaţii.7.1.7 Observaţiile sau datele obţinute în cursul inspecţiilor trebuie înregistrate în timp util, astfel încât să se previnâ pierderea informaţiilor relevante.7.1.8 Calculele şi transferul de date trebuie supuse unor verificâri corespunzătoare.7.1.9 Organismul de inspecţie trebuie să aibâ instrucţiuni documentate pentru a efectua inspecţii incondiţii de siguranţă |  |
|  |
|  |
|  |
| **7.2** | **Manipularea elementelor de inspectat și a eșantioanelor** |  |
|  | 1. Organismul de inspecţie trebuie să se asigure că elementele şi eşantioanele care vor fi inspectate sunt identificate m mod unic, în scopul de a evita confuzia cu privire la identitatea unor astfel de obiecte şi eşantioane.
2. Organismul de inspecţie trebuie să stabilească dacă elementul care urmează să fie inspectat a fost pregătit.
3. Trebuie să fie înregistrate orice anomalii aparente notificate către inspector, sau observate de către inspector. în cazul in care există vreo îndoială cu privire la adecvarea elementului pentru inspecţia care urmează să fie efectuată, sau in cazul în care elementul nu este conform cu descrierea furnizată, organismul de inspecţie trebuie să contacteze clientul înainte de a începe inspecţia.
4. Organismul de inspecţie trebuie să aibă proceduri documentate şi facilităţi corespunzătoare pentru a evita deteriorarea sau prejudicierea elementelor de inspectat atât timp cat acestea se află sub responsabilitatea sa.
 |  |
|  |
|  |
|  |
| **7.3** | **Înregistrări ale inspecției** |  |
|  | 1. Organismul de inspecţie trebuie să menţină un sistem de înregistrare {a se vedea 8.4) pentru a demonstra îndeplinirea eficace a procedurilor de inspecţie şi pentru a permite о evaluare a inspecţiei.
2. Raportul de inspecţie sau certificatul trebuie sâ fie trasabil intern până la inspectorul (inspectorii) care a (au) efectuat inspecţia.
 |  |
|  |
| **7.4**  | **Rapoarte de inspecție și certificate de inspecție** |  |
|  | 1. Activitatea efectuată de organismul de inspecţie trebuie să fie acoperită de un raport de inspecţie sau de un certificat de inspecţie, care se pot regăsi.
2. Orice raport/certificat de inspecţie trebuie să includă toate cele care urmează:
3. identificarea organismului emitent;
4. identificarea unică şi data emiterii;
5. data (datele) inspecţiei;
6. identificarea elementului (elementelor) inspectate;
7. semnătura sau altă indicaţie de aprobare de câtre personal autonzat;
8. о declaraţie de conformitate, atunci când este cazul;
9. rezultatele inspecţiei, cu excepţia cazului in care sunt detaliate în conformitate cu 7.4.3.
 |  |
|  |
| 7.4.3 Un organism de inspecţie trebuie să emită un certificat de inspecţie care nu include rezultatele inspecţiei [a se vedea 7.4.2 g)] numai atunci când organismul de inspecţie poate produce, de asemenea, un raport de inspecţie care conţine rezultatele inspecţiei, şi atunci când atât certificatul de inspecţie cât şi raportul de inspecţie sunt trasabile unul la celălalt.7.4.4 Toate informaţiile enumerate la 7.4.2 trebuie raportate în mod corect, exact şi clar. In cazul în care raportul de inspecţie sau certificatul de inspecţie conţine rezultatele furnizate de subcontractanţi, aceste rezultate trebuie identificate în mod clar.7.4.5 Corecturile sau completările la un raport de inspecţie sau la un certificat de inspecţie, după emitere, trebuie înregistrate în conformitate cu cerinţele relevante ale acestui paragraf (7.4). Un raport sau certificat amendat trebuie să identifice raportul sau certificatul pe care îl înlocuieşte |  |
|  |
|  |
| **7.5** | **Reclamații și apeluri** |  |
|  | 1. Organismul de inspecţie trebuie să aibă un proces documentat de a primi, de a evalua şi de a lua decizii privind reclamaţiile şi apelurile.
2. О descriere a procesului de tratare a reclamaţiilor şj apelurilor trebuie să fie disponibilă oricărei părţi interesate, la cerere.
3. La primirea unei reclamaîii, organismul de inspecţie trebuie să confirme dacă reclamaţia se referă la activităţile de inspecţie pentru care este responsabil şi, în caz afirmativ, trebuie să se ocupe de aceasta.
4. Organismul de inspecţie trebuie să fie responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a reclamaţilor şi apelurilor.
5. Investigarea şi decizia referitoare la apel trebuie să nu conducă la vreo acţiune discriminatorie.
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **7.6** | **Procesul de reclamații și apeluri** |  |
|  | 7.6.1 Procesul de tratare a reclamaţiilor şi apelurilor trebuie să include eel put in următoarele elemente şi metode:1. о descriere a procesului pentru primirea, validarea, investigarea reclamaţiei sau apelului, precum şi pentru decizia referitoare la acţiunile care se vor întreprinde ca răspuns la aceasta;
2. urmărirea şi înregistrarea reclamaţiilor şi apelurilor, inclusiv acţiunile întreprinse pentru a le rezolva;
3. asigurarea că este întreprinsă orice acţiune corespunzătoare.
4. Organismul de inspecţie саге primeşte reclamaţia sau apelul trebuie sâ fie responsabil pentru colectarea şi verificarea tuturor informaţiilor necesare pentru a valida reclamaţia sau apelul.
5. Ori de câte ori este posibil, organismul de inspecţie trebuie să confirme primirea reclamaţiei sau a apelului şi trebuie să fumizeze reclamantului sau apelantului rapoartele de progres şi rezultatele.
6. Decizia care va fi comunicată reclamantului sau apelantului trebuie luatâ de persoana (persoane) neimplicată (neimplicate) în activităţile de inspecţie originate în cauză, sau trebuie analizată şi aprobată de aceasta (acestea).
7. Ori de câte ori este posibil, organismul de inspecţie trebuie să notifice oficial reclamantului sau apelantului sfârşitul procesului de tratare a reclamaţiei şi apelului.
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **8** | **Cerințe ale sistemului de management** |  |
| 8.1 | Opțiuni8.1.1 General ităţiOrganismul de inspecţie trebuie să stabileascâ şi sâ menţină un sistem de management capabil de a realiza îndeplinirea consecventă a cerinţelor acestui standard international, în conformitate fie cu opţiunea A fie cu opţiunea В.8.1.2 OpţiuneaASistemul de management al organismului de inspecţie trebuie să abordeze următoarele:* documentaţia sistemului de management (de exemplu manual, politici, definirea responsabilităţilor, a se vedea 8.2);
* controlul documentelor (a se vedea 8.3);
* controlul înregistrărilor (a se vedea 8.4);
* analiza efectuată de management (a se vedea 8.5);
* auditul intern (a se vedea 8.6);
* acţiunile corective (a se vedea 8.7);
* acţiunile preventive (a se vedea 8.8);
* reclaimaţiile şi apelurile (a se vedea 7.5 şi 7.6).

8.1.3 Opţiunea ВUn organism de inspecţie care a stabilit şi menţine un sistem de management, m conformitate cu cerinţele ISO 9001, şi care este capabil de a susţine şi de a demonstra îndeplinirea consecventă a cerinţelor acestui standard international, îndeplineşte cerinţele articolelor referitoare la sistemul de management (a se vedea 8.2 până la 8.8). |  |
|  |
|  |
| **8.2** | **Documentația sistemului de management** |  |
|  | 8.2.1 Managementul de la eel mai înalt nivel al organismului de inspecţie trebuie să stabilească, să documenteze şi să menţină politici şi objective pentru respectarea acestui standard international şi trebuie să se asigure că politicile şi obiectivele sunt cunoscute şi implementate la toate nivelurile de organizare a organismului de inspecţie.8.2.2 Managementul de la eel mai înalt nivel trebuie să furnizeze dovezi ale angajarii sale pentru dezvoltarea şi implementarea sistemului de management şi a eficacităţii acestuia pentru respectarea consecvente a acestui standard international.8.2.3 Managementul de la eel mai înalt nivel al organismului de inspecţie trebuie sâ numească un membru al conducerii care, indiferent de alte responsabilităţi, trebuie să aibâ responsabilitatea şi autoritatea care includ următoarele:a) să se asigure că procesele şi procedurile necesare pentru sistemul de management sunt stabilite, implementate şi menţinute şib) sâ raporteze către managementul de la eel mai înalt nivel privind performanţa sistemului de management şi orice necesitate de îmbunătăţire.1. Toată documentaţia, procesele, sistemele, înregistrânle etc. referitoare la îndeplinirea cerinţelor acestui standard international trebuie să fie incluse, să se facă referire la ele sau să fie asociate cu documentaţia sistemului de management,
2. Toate persoanele implicate în activităţi de inspecţie trebuie să aibă acces la părţi ale documentaţiei sistemului de management şi la informaţiile asociate, care sunt aplicabile responsabilităţilor lor.
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **8.3** | **Controlul documentelor** |  |
|  | 8.3.1 Organismul de inspecţie trebuie să stabilească proceduri pentru controlul documentelor (interne şi externe) care se referă la respectarea acestui standard international.8.3.2 Procedurile trebuie să definească controalele necesare pentru:a) a aproba documentele pentru adecvare înainte de emitere;b) a analiza şi actualiza (după cum este necesar) şi a reaproba documentele;c) a se asigura că sunt identificate modificările şi stadiul curent de revizuire a documentelor;d) a se asigura că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;e) a se asigura că documentele rămân lizibile şi uşor de identificat;f) a se asigura că documentele de origine externă sunt identificate şi distribuţia lor este controlată;g) a preveni utilizarea neintenţionată a unor documente perimate şi a aplica о identificare corespunzătoare acestora, atunci când acestea sunt reţinute pentru orice scop. |  |
|  |
| **8.4** | **Controlul înregistrărilor** |  |
|  | 8.4.1 Organismul de inspecţie trebuie să stabilească proceduri pentru a defini controalele necesare pentru identificarea, depozitarea, protecţia, regâsirea, păstrarea şi eliminarea înregistrărilor sale cu privire la respectarea acestui standard international.8.4.2 Organismul de inspecţie trebuie să stabilească proceduri pentru păstrarea înregistrărilor pentru о perioadă în conformitate cu obligaţiile sale contractuale şi legale. Accesul la aceste înregistrări trebuie să fie consecvent cu aranjamentele de confidenţialitate |  |
|  |
| **8.5** | **Analiza efectuată de management** |  |
|  | 8.5.1 General ităţi8.5.1.1 Managementul de la eel mai înalt nivel al organismului de inspecţie trebuie să stabilească proceduri pentru analizarea la intervale planificate a sistemului său de management, pentru a se asigura că acesta continuă sâ corespundă, sâ fie adecvat şi eficace, inclusiv politicile şi obiectivele declarate referitoare la respectarea acestui standard international.8.5.1.2 Aceste analize trebuie efectuate eel puţin о data ре an. Alternativ, о analiză complete, împărtită în segmente (о analiză în derulare), trebuie să fie finalizată într-un interval de timp de 12luni.8.5.1.3 Trebuie menţinute înregistrările analizelor. |  |
|  |
|  |
|  |
| 8.5.2 Analizarea elementelor de intrareElementele de intrare pentru analiza efectuată de management trebuie sâ includă informaţii referitoare la următoarele:a) rezultatele auditurilor interne şi externe;b) feedback de la clienţi şi părţile interesate referitor la respectarea acestui standard international;c) stadiul acţiunilor preventive şi corective; sd) acţiuni de urmărire de la analizele anterioare efectuate de management;\* e) îndeplinirea obiectivelor;f) schimbări care pot afecta sistemul de management;g) apeluri şi reclamaţii. |  |
| 8.5.3 Analizarea elementelor de ieşireElementele de ieşire de la analiza efectuată de management trebuie să includă decizii şi acţiuni referitoare la;a) îmbunătăţirea eficacităţii sistemului de management şi a proceselor sale;b) îmbunătăţirea organismului de inspecţie referitor la respectarea acestui standard international;c) necesarul de resurse. |  |
| **8.6** | **Audituri interne** |  |
|  | 8.6.1 Organismul de inspecţie trebuie să stabileascâ proceduri pentru auditurile interne pentru a verifica dacă acesta îndeplineşte cerinţele prezentului standard international şi dacă sistemul de management este efectiv implementat şi menţinut.8.6.2 Un program de audit trebuie să fie planificat, luând în considerare importanţa proceselor şi zonelor care urmeazâ să fie auditate, precum şi rezultatele auditurilor precedente.8.6.3 Organismul de inspecţie trebuie să efectueze periodic audituri interne care să acopere toate procedurile într-un mod planificat şi sistematic, in scopul de a verifica dacă sistemul de management este implementat şi este eficace.8.6.4 Auditurile interne trebuie efectuate eel puţin о data la 12 luni. Frecvenţa auditurilor interne poate fi ajustatâ in functie de eficacitatea demonstrată a sistemului de management şi de stabilitatea sa dovedită.8.6.5 Organismul de inspectte trebuie să se asigure că;1. auditurile interne sunt conduse de personal calificat având cunoştinţe despre inspecţie, auditare şi cerinţele acestui standard international;
2. auditorii nu îşi auditează propria activitate;
3. personalul responsabil pentru zonele auditate este informat despre rezultatele auditului;
4. orice acţiuni rezultate din auditurile interne sunt efectuate şi sunt luate în timp util şi într-o manieră cores punzătoa re;
5. sunt identificate orice oportunităţi de îmbunătăţire;
6. rezultatele auditului sunt documentate.
 |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **8.7** | **Acțiuni corective** |  |
|  | 8.7.1 Organismul de inspecţie trebuie să stabilească proceduri pentru identificarea şi managements neconformităţilor constatate în funcţionarea sa.8.7.2 Organismul de inspecţie trebuie, de asemenea, atunci când este cazuf, să întreprindă acţiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităţilor pentru a preveni reapariţia.8.7.3 Acţiunile corective trebuie să fie corespunzătoare impactului problemelor întâlnite. |  |
|  |
|  |
| 8.7.4 Procedurile trebuie sâ definească cerinţele pentru următoarele:a) identificarea neconformităţilor;b) determinarea cauzelor neconformităţilor;c) corectarea neconformităţilor;d) evaluarea necesităţii de acţiuni pentru a se asigura că neconformităţile nu reapar;e) stabilirea acţiunilor necesare şi implementarea acestora în timp util;f) înregistrarea rezultatelor acţiunilor întreprinse;g) analizarea eficacităţii acţiunilor corective. |  |
| **8.8** | **Acțiuni preventive** |  |
|  | 8.8.1 Organismul de inspecţie trebuie să stabilească proceduri pentru a întreprinde acţiuni preventive pentru a elimina cauzele neconformităţilor potenţiale.8.8.2 Acţiunile preventive întreprinse trebuie să fie corespunzătoare impactului probabil al problemelor potenţiale.8.8.3 Procedurile pentru acţiunile preventive trebuie să definească cerinţele pentru următoarele:a) identificarea neconformităţilor potenţiale şi a cauzelor acestora;b) evaluarea necesităţii de acţiune pentru a preveni apariţia neconformităţilor;c) determinarea şi implementarea acţiunii necesare;d) înregistrarea rezultatelor acţiunilor întreprinse;e) analizarea eficacitâţii acţiunilor preventive întreprinse. |  |
|  |
|  |

**Documentarea prevederilor documentelor EA, ILAC, MOLDAC de către OI/ML / OI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Documente EA, ILAC, MOLDAC | Statut | În care documente OI au fost documentate prevederile documentelor EA, ILAC, MOLDAC |
| EA 4/21 INF:2018 | informativ |  |
| EA-4/18 G:2021  | de îndrumare |  |
| ILAC-P10:07/2020 | obligatoriu |  |
| ILAC-P15:05/2020 | obligatoriu |  |
| ILAC G19:06/2022 | de îndrumare |  |
| ILAC G24:2022 | de îndrumare |  |
| ILAC G27:07/2019 | de îndrumare |  |
| ILAC P8:03/2019 | obligatoriu |  |
| (MOLDAC) PM, CA, RA  | obligatoriu |  |
| (MOLDAC) Contract de acreditare | obligatoriu |  |

ELABORAT:

Nume, Prenume Şef OI/ML / OI \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Semnătura\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Data\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_