

REGULI GENERALE pentru efectuarea lucrărilor de certificare în cadrul OC CERTMATCON

Cod: RG-1

Ediția 04
Revizia 0
Pagina 1/18

Etapă
Responsabil
Data
Semnătura

Elaborare
Prisac Victoria
27.02.2025

Verificare/Aprobare
Dodon Corina
28.02.2025

CUPRINS

Nr. secțiunii	Denumirea secțiunii	Pagina
1.	INREGISTRAREA MODIFICĂRILOR	
2.	LISTA DE DIFUZARE	
3.	PREZENTARE GENERALĂ	
4.	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ PENTRU CERTIFICAREA PRODUSELOR	
5.	TERMENI ȘI DEFINITII	
6.	DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR	
6.1	PRINCIPIILE CARE STAU LA BAZA ACTIVITĂȚII DE CERTIFICARE	
6.2	CERTIFICAREA CONFORMITATII PRODUSELOR - în domeniul nereglementat	
6.3	CERTIFICAREA CONFORMITATII PRODUSELOR - în domeniul reglementat	
6.4	MENTINEREA, EXTINDEREA, RESTRÂNGEREA, SUSPENDAREA, RETRAGEREA TOTALĂ SAU PARȚIALĂ A CERTIFICĂRII	
6.5	RECERTIFICARE	
6.6	OPRIREA PROCESULUI DE CERTIFICARE	
6.7	DREPTURILE SI OBLIGATIILE ORGANIZATIILOR CERTIFICATE	
6.8	TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR	
6.9	TARIFE PENTRU CERTIFICAREA CONFORMITATII PRODUSELOR	
6.10	PUBLICATII	
6.11	MODIFICARI ALE SISTEMULUI DE CERTIFICARE	

1. ÎNREGISTRAREA MODIFICĂRILOR

Ediția	Revizia	Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
01	0	Elaborat pentru prima dată	20.08.2020	
01	1	Modif. Pag 3, 4	01.04.2021	
02	0	Modificări generate de schimbările din cadrul activității OC CERTMATCON	02.02.2022	
03	0	Modificări realizate urmare schimbării unor referințe și documente normative	30.04.2024	
04	0	<i>Modificări realizate în urma schimbării actelor legislative și normative</i>	28.02.2025	

2. LISTA DE DIFUZARE

Nr.Ex.	Nume Prenume Cui i se difuzează documentul	Semnătura de primire	Data de primire
Documentele se regăsesc: DISC Z/COMUNE/MAPA DOCUMENTE OC CERTMATCON			

3. PREZENTARE GENERALĂ

OC CERTMATCON – desfășoară activități de certificare a conformității produselor:

- **în domeniul nereglementat** – pentru produse de construcții;
- **în domeniul reglementat** – pentru produse de construcții,

Lista domeniilor de acreditare în domeniul reglementat este prezentă pe pagina **MOLDAC** – Organismul Național de Acreditare, www.acreditare.md

Prezentele **Reguli generale** stabilesc modul în care trebuie să se desfășoare activitatea de certificare a conformității produselor, ținând cont de:

- domeniile de acreditare ale OC CERTMATCON - în domeniul reglementat/nereglementat;
- domeniul în care se desfășoară activitatea de certificare la solicitarea unei organizații;
- documentele stabilite prin procedurile de certificare, standardele de referință și reglementările aplicabile (domeniu reglementat/nereglementat);
- responsabilitățile personalului implicat și înregistrările utilizate.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ PENTRU CERTIFICAREA PRODUSELOR

Standarde și ghiduri:

- SM EN ISO/CEI 17065:2013 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru un organism care certifică produse, procese, servicii
- SM SR EN ISO/CEI 17067:2014 Evaluarea conformității. Principii fundamentale ale certificării produselor și linii directoare pentru schemele de certificare a produselor
- SM EN ISO/CEI 17000:2020 - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.
- SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SM EN ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management
- SM ISO 10013:2022 Sisteme de management al calității. Recomandări pentru informații documentate
- SM SR ISO/PAS 17001:2011 Evaluarea conformității. Imparțialitate. Principii și cerințe
- SM SR ISO/PAS 17002:2011 Evaluarea conformității. Confidențialitate. Principii și cerințe
- SM SR ISO/PAS 17003:2011 Evaluarea conformității. Reclamații și apeluri. Principii și cerințe
- SM SR ISO/PAS 17004:2011 Evaluarea conformității. Dezvăluirea informației. Principii și cerințe
- SM SR ISO/CEI 17007:2012 Evaluarea conformității. Îndrumări pentru redactarea documentelor normative adecvate utilizării în evaluarea conformității
- SM SR Ghid ISO 27:2011 Linii directoare pentru acțiuni corective pe care trebuie să le întreprindă un organism de certificare în caz de utilizare abuzivă a mărcii sale de conformitate
- SM EN ISO/IEC 17030:2022 Evaluarea conformității. Cerințe generale pentru mărci de conformitate de terță parte
- Documentele de Referință aplicabile: DOCUMENT DE ÎNDRUMARE PENTRU ACREDITAREA ORGANISMELOR DE CERTIFICARE PRODUSE/ PROCESE/ SERVICII conform SM EN ISO/CEI 17065:2013; cod: DR-OCpr-04
- Documentele sistemului de management ale OC CERTMATCON, înregistrate în Lista documentelor SMC, formular cod F-8.3-02-LD
- EA 2/17 M:2020 EA Document on Accreditation for Notification Purposes
- Politicile MOLDAC (PM).
- Criterii generale pentru Acreditare, cod: CA, ediția 25, aprobat 19.02.2024

Acte legislative și normative:

- Legea 235 din 01.12.2012 – privind activitățile de acreditare și evaluare a conformității;
- Hotărârea Guvernului nr.913 din 25 iulie 2016 privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
- *ORDIN Nr. 122 din 16.08.2024 cu privire la aprobarea Listei standardelor armonizate la Reglementarea tehnică cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții*
- Legea metrologiei, Nr.19 din 04.03.2016
- Legea cu privire la standardizarea națională, Nr.20 din 04.03.2016
- *CUC 434 din 28.12.2023, intrat în vigoare din 31.01.2025*

Documente de referință internaționale (consultative):

- *Regulamentul (UE) NR. 305/2011 - al Parlamentului European și al Consiliului din 9 martie 2011 de stabilire a unor condiții armonizate pentru comercializarea produselor pentru construcții;*
- *IAF MD7:2023 IAF Mandatory Document for the Harmonization of Sanctions and Dealing with Fraudulent Behaviour*
- *IAF MD 12:2023 Accreditation Assessment of Conformity Assessment Bodies with Activities in Multiple Countries*
- *IAF MD 25:2023 Criteria for evaluation of Conformity Assessment Schemes*
- *IAF ML 2:2023 General Principles on the Use of the IAF MLA Mark*
- EA 2/17 M:2020 EA Document on Accreditation for Notification Purposes

5. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

5.1 Definiții

În prezentul document sunt utilizate definițiile din:

Legea nr. 235 din 01.12.2011 Legea privind activitățile de acreditare și evaluarea conformității cu modificările ulterioare.

SM EN ISO/IEC 17000:2020 Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.

SM EN ISO 9000:2016 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

SM EN ISO/CEI 17065:2013 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii

Hotărârea Guvernului nr.913 din 25 iulie 2016 privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții

CUC 434 din 28.12.2023, intrat în vigoare din 31.01.2025

5.2 Prescurtări

ONA MOLDAC – Organism Național de Acreditare MOLDAC

OC CERTMATCON – Organism de certificare din cadrul SRL ”CERTMATCON”

OEC – Organism de Evaluare a Conformității

SM – Sistem de Management

PSM – Procedura sistemului de management

RSM – Responsabil Sistemul de management

LI – Laborator de încercări

6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

6.1 PRINCIPIILE CARE STAU LA BAZA ACTIVITĂȚII DE CERTIFICARE

OC CERTMATCON aplică un sistem clar și eficient pentru certificarea conformității produselor, care ține seama de cerințele standardelor de referință și a documentelor conexe aplicabile, cu respectarea principiilor de bază pentru un organism de certificare cum sunt:

- **Imparțialitatea** - este asigurată prin structura organizatorică, sistemul de management adoptat și politicile stabilite.
- **Accesul liber** – este asigurat prin tratarea în mod egal și nediscriminatoriu al tuturor organizațiilor care solicită certificarea.
- **Competența personalului** - este demonstrată prin criteriile stabilite pentru selectarea, evaluarea și monitorizarea personalului utilizat în procesul de certificare, conform cerințelor standardelor de referință.
- **Responsabilitatea** -atât a organismului cât și a organizației solicitante/certificate este stabilită prin documentele de certificare.
- **Transparența/accesul nediscriminatoriu la certificare**-este asigurat prin disponibilitatea de a furniza informații la zi, în limitele stabilite de standardul de referință și acordul clienților săi, despre procesul de certificare.
- **Confidențialitatea** datelor referitoare la clienții săi - este asigurată prin *codul deontologic* semnat de personalul implicat în procesul de certificare și prin *clauzele contractului* încheiat.
- **Activitatea la reclamații** – este asigurată de structura organizatorică a organismului de certificare, precum și prin prevederile documentate, referitoare la tratarea oricărui tip de reclamație sau apel ce poate apărea în relațiile sale cu clienții.

6.2 CERTIFICAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR - în domeniul nereglementat

6.2.1 Prevederi generale

OC CERTMATCON a implementat un sistem de certificare în conformitate cu cerințele standardului SM EN ISO/CEI 17065:2013 și a elaborat un sistem de documente prin care se stabilește conformitatea cu standardele de referință și cu prevederile reglementărilor aplicabile produsului ce se certifică.

Domeniu	Sistem de Certificare:	Documente de referință aplicabile
nereglementat	Schema 2	SM EN ISO/CEI 17065:2013
	Schema 3 (3CPF)	SM SR EN ISO/CEI 17067:2014 Standarde de produs Fișe tehnice Evaluări tehnice

Toate aspectele legate de procesul de certificare a conformității produsului sunt comunicate din timp solicitantului, iar inițierea procesului se face după contrasemnarea contractului de prestări servicii de către ambele părți, în termenele stabilite de procedurile OC CERTMATCON (conform „Programului de certificare”, ANEXA 1 din Contract).

La finalizarea procesului de certificare se va elibera pentru produsele certificate:

Domeniu	Finalizare proces certificare – se acorda:
nereglementat	Schema 2, Schema 3 și 3CPF CERTIFICAT de CONFORMITATE Marca de conformitate CERTMATCON

6.2.2 Etapele procesului de certificare pentru domeniul nereglementat

OC CERTMATCON **desfășoară** activitatea de certificare a conformității produselor în baza documentelor de referință aplicabile pentru produs și conform Procedurii de certificare Cerințe specifice pentru certificare, schema 3, cod: PC – Sch.3. Procedura de certificare are la bază cerințele standardului SM EN ISO/CEI 17065:2013.

Etapele de certificare:

I. Certificarea produsului/procesului de fabricare

- *Solicitarea*
- *Analiza - pregătirea pentru evaluare*
- *Evaluare/Auditul de certificare*
- *Analiza și Decizia privind certificarea.*

II. Supravegherea entităților certificate

Supravegherea se realizează după finalizarea procedurii de certificare la un interval de timp prestabilit.

Descriere

I. Etapă: Certificarea produsului

1. SOLICITAREA (inițierea certificării)

Organizația interesată de a certifica produsele poate contacta OC CERTMATCON:

- direct, la sediul organismului (adresa: str. Uzinelor, 4/2, etaj 4, of.4, mun. Chișinău);
- prin poștă;
- telefonic – la numerele de telefon: 078191001 sau prin fax la numărul 022903001 sau
- pe adresa de mail: office@certmatcon.md; certmatcon@gmail.com sau
- prin accesarea paginii de web: www.certmatcon.md

Procesul de certificare se inițiază numai după transmiterea de către Organizație a **Cererii de Certificare(cod:FC-7-1)** și **Chestionarului de autoevaluare (cod:FC-7-4)** care conține următoarele informații:

- denumirea produsului/lor pentru care se solicită certificarea;
- numărul de angajați;
- locația/ile unde se execută produsul;
- date de contact complete (tel., fax, numele persoanei de contact).

În baza acestor date se întocmește și se transmite OFERTA de certificare.

Procedura de certificare se inițiază numai după primirea acceptului organizației!!!

În cazul în care solicitarea a fost făcută pe formularele OC CERTMATCON, **Cerere de certificare produse** și **Chestionarul de autoevaluare (cod:FC-7-4)**, acestea trebuie transmise, completate și semnate, la OC CERTMATCON.

Formularele menționate trebuie transmise împreună cu toate documentele necesare pentru susținerea cererii de certificare (conform formularului *Lista documentelor care trebuie prezentate de organizația solicitanta pentru certificarea conformității produselor,*) care vor fi solicitate în dependență de schema de certificare.

NOTA: Informațiile din Mapa informativă M-1 împreună cu formularele menționate se găsesc pe pagina de web: www.certmatcon.md. Pentru orice informații suplimentare solicitanții se pot adresa și direct la sediul OC.

Documentele depuse de organizație în corespundere cu *Lista documentelor* specificată, vor sta la baza analizei ce stabilește condiții privind:

- stadiul procesului de certificare (certificare inițială /recertificare/extindere etc);
- încadrarea în domeniile de competență ale OC;
- completitudinea și corectitudinea datelor furnizate de solicitant (adresa, locațiile, date de contact, personal

- etc);
- completări cu informații suplimentare (dacă este cazul);
- posibilitatea derulării *Programului de certificare de către* OC (stabilire componență echipă de audit, estimare timp de audit, alte date privind organizația etc)
- stabilirea înregistrărilor ce vor trebui completate etc.

În cazul în care în urma analizei efectuate nu există nici un fel de obiecții, se aprobă trecerea la etapa de întocmire și redactare a proiectului de **Contract de Certificare(cod:FC-7-6)**

Activitățile privind inițierea certificării sunt prezentate detaliat în procedura PGC – 7.2/7.3 ”Inițierea Certificării-Pregătirea Pentru Evaluare”

Contractul de Certificare

Contractului de Certificare i se atribuie un număr de contract din **Registrul de evidenta a contractelor (RgC-7-02)** și poate fi finalizat (semnat și ștampilat de ambele părți) direct - la sediul OC CERTMATCON sau la cel al solicitantului.

!!!Nu sunt admise negocieri privind nederularea unor etape/reducerea numărului de zile de audit /reducerea numărului de încercări sau acceptarea unor Laboratoare de încercări fără acordul OC. Semnarea Contractului de Certificare nu implică automat acordarea certificării fără derularea procedurii de certificare.

După semnarea **Contractului de Certificare**, OC CERTMATCON înregistrează cererea și deschide *Dosarul de certificare* al organizației solicitante. Pentru asigurarea identificării și trasabilității *Dosarului de certificare*, acesta va purta numărul *cererii de certificare* pe toată durata de valabilitate a certificării (numărul este unic, indiferent de modul de finalizare al procesului de certificare). Orice modificare intervenită pe parcursul perioadei de valabilitate a certificării se stabilește prin **Acte Adiționale** încheiate la contractul initial.

2. ANALIZA - PREGATIREA PENTRU EVALUARE - se referă la planificarea etapelor de certificare și cuprinde:

- necesitatea alocării de resurse noi, dacă e cazul: proceduri/instrucțiuni, experți tehnici (în echipa de audit / evaluare Dosar de certificare, contactarea unui nou LI-dacă este cazul, etc);
- stabilirea și contactarea LI, în vederea efectuării încercărilor, disponibilitatea acestuia, încadrarea în termenele stabilite cu organizația etc.;
- stabilirea componentei echipei de audit;
- stabilirea planului de audit – data începerii/finalizării certificării, convenită împreună cu organizația (dar cu respectarea procedurilor OC CERTMATCON).

La baza acestei activități se află **Documentația tehnică a produsului** transmisă de organizația solicitantă, finalizată prin redactarea **Raportului de analiză a documentației. (cod:FC-7-9)**

În cadrul acestei etape echipa de audit culege informații și date privind:

- sediul organizației și punctul/punctele de lucru unde se realizează produsul (dacă există);
- completitudinea și corectitudinea documentației tehnice/de sistem întocmită pentru produsul pentru care s-a solicitat certificarea (organizația trebuie să transmită la OC CERTMATCON documentația produsului conform Listei documentelor care trebuie prezentate de organizația solicitanta pentru certificarea conformității produselor);
- modul în care este prezentat în documente procesul/produsul precum și aspectele legale și reglementările aferente și modul de îndeplinire a cerințelor acestora (ex. autorizații exploatare /echipamente/personal etc);
- analiza alocării resurselor;
- orice alte informații necesare pentru pregătirea derulării *auditului de certificare* (privind

componenta echipei de audit, timpul de audit, procedurile/instrucțiunile necesare – dacă este cazul).

3. EVALUARE

a - Derularea auditului de certificare

În timpul evaluării echipa formată din Expert OC CERTMATCON – șef de echipă de evaluare, Experți OC CERTMATCON (după caz), expert tehnic, trebuie să realizeze:

- **evaluarea procesului de producție/controlul producției în fabrică** în care se realizează produsul pentru care se derulează procedura de certificare, conform înregistrărilor aferente auditului;
- **evaluarea sistemului de control aplicat produsului/procesului tehnologic** în vederea asigurării realizării cerințelor din standardul/le de referință ale produsului -se aplică prevederile instrucțiunilor OC (întocmite pentru fiecare produs/familie de produse, care conțin: **Chestionare specifice** pentru evaluarea produsului, formulare pentru înregistrări de pe fluxul de producție) – se aplică prevederile privind etapa - **Controlul producției în vederea certificării produsului**;
- **prelevarea unui eșantion reprezentativ** în vederea efectuării încercărilor de tip într-un Laborator de încercări - se aplică prevederile procedurii privind etapa de eșantionare;
- luarea măsurilor în vederea **transmiterii eșantionului la LÎ**, selectat la necesitate din *Lista laboratoarelor subcontractate* de OC CERTMATCON în vederea efectuării încercărilor de tip.

NOTA: În procesul de certificare a conformității unui produs, trebuie efectuate încercări de tip într-un Laborator de încercări acreditat de către ONA MOLDAC. Încercările de tip se pot efectua și într-un Laborator neacreditat, numai în condițiile în care acesta este evaluat și acceptat de către OC CERTMATCON. Evaluarea trebuie să fie efectuată de un expert OC care să fie instruit cu cerințele standardului SM EN ISO/CEI 17025:2018 și în conformitate cu cerințele procedurii PSM -6.2 **«Resurse pentru evaluare»**. Acesta la rândul său va completea un Raport de evaluare a **LÎ** din cadrul întreprinderii solicitantului.

Evaluarea se desfășoară la sediul organizației precum și la punctele de lucru declarate (dacă este cazul) unde se realizează produsul.

În timpul auditului sunt evaluate:

- modul în care sunt asigurate toate condițiile pentru realizarea produsului conform referențialului declarat;
- procesul tehnologic și sistemul de control aplicat pe flux;
- produsul, cu toate cerințele impuse de referențial;
- modul în care sunt implementate și menținute documentele/înregistrările declarate prin documentația produsului transmisă la OC CERTMATCON;
- cunoașterea responsabilităților de către personalul implicat în procesul de fabricație;
- alte aspecte rezultate din evaluare etc.

Obiectivele din timpul vizitei preliminare sunt analizate detaliat în timpul auditului de certificare. Etapele, responsabilitățile echipei, înregistrările, clasificarea neconformităților sunt prezentate detaliat în procedura PGC-7.4 "Evaluare". În timpul auditului, în prezența Expertului OC CERTMATCON din echipa de evaluare, se prelevă eșantionul care va fi transmis în Laboratorul de încercări. Predarea eșantionului se face de reprezentantul OC în baza unui **Proces verbal de eșantionare în** maxim șapte zile de la data prelevării (dar în conformitate cu caracteristicile produsului și a regulilor privind pregătirea pentru efectuarea încercărilor).

Încercările se efectuează conform Programului **încercărilor de tip** elaborată de expertul OC CERTMATCON, în LÎ acreditat /evaluat și acceptat. Auditul de certificare se consideră finalizat numai după primirea **Rapoartelor de încercări**, de la LÎ unde a fost trimis eșantionul.

b - Auditul de urmărire (după caz)

Auditul de urmărire se derulează de OC CERTMATCON atunci când:

- a – **auditul se finalizează cu neconformități** (chiar dacă rezultatul încercărilor este corespunzător) sau
 - b– **rezultatul încercărilor nu corespunde cerințelor standardelor de încercări pentru produs** (chiar dacă auditul de certificare s-a finalizat fără neconformități).
- **Auditul se finalizează cu neconformități - auditul de urmărire** se planifică și se derulează atunci când în urma derulării **auditului inițial**– rezultă neconformități majore sau mai mult de 5

neconformități minore.

Dacă în cadrul auditului de urmărire, nu se pot închide neconformitățile (majore și/sau minore după caz) stabilite la auditul de certificare, se programează un nou audit de urmărire. Se acceptă cel mult două audituri de urmărire.

Pentru obținerea certificării, auditul de urmărire trebuie să se finalizeze fără neconformități, se pot admite doar observații (dar nu se accepta 2 observații pentru aceeași clauză sau paragraf al standardului de referință, care pot conduce la transformarea acestora în neconformitate).

- **Rezultatul încercărilor nu corespunde cerințelor standardelor de încercări pentru produs** - (indiferent că auditul de certificare s-a finalizat fără neconformități), se planifică un audit de urmărire și se prelevă un nou eșantion pentru reluarea acelor încercări cu rezultate necorespunzătoare.

Organizația trebuie să comunice în acest caz la OC CERTMATCON acceptul privind continuarea derulării procedurii de certificare.

c - Înregistrările auditului

Fiecare audit se finalizează cu înregistrări, care se predau de către echipa de audit Responsabilului de dosar. Sunt considerate înregistrările auditului:

- **Planul de audit (cod:FC-7-10),**
- **Raportul de audit, Raportul/Rapoartele de audit de urmărire (cod:FC-7-24), (dacă a fost cazul) ;**
- documente rezultate din activitatea de eșantionare: **Act de eșantionare(cod:FC-7-22),** cu documentarea procesului **de predare al eșantionului la LÎ;**
- **Raportul/Rapoartele de încercare** (în cazul în care încercările se efectuează în mai multe Laboratoare);
- **Chestionarul specific pentru evaluare(cod:FC-7-15...), - întocmit** pentru fiecare produs/familie de produse);
- **Alte documente/înregistrări** rezultate din procesul de evaluare.

Expertul OC CERTMATCON din echipa de audit, după primirea Rapoartelor de încercări, întocmește **Raportul de analiză a încercărilor.(cod:FC-7-25)**

Expertul OC CERTMATCON din echipa de evaluare:

- poate propune Expertului șef de echipă și conducerii OC reluarea unor încercări în cazul unor rezultate necorespunzătoare (dacă este cazul);
- refacerea acelor încercări ale căror rezultate se afla la limita de admisibilitate sau refacerea acestor încercări la sediul organizației, în prezenta sa, atunci când organizația are un Laborator propriu;

4 . ANALIZA FINALA SI DECIZIA PRIVIND CERTIFICAREA

Analiza finală și decizia privind certificarea cuprinde următoarele secvențe principale:

- Întocmirea **Raportului de evaluare final (cod:FC-7-26)**, în baza **Rapoartelor de audit** întocmite de echipele de audit plus anexele la **Rapoartele de audit;**
- **Analiza și Recomandarea Comitetului tehnic**, întocmită de un Expert OC, altul decât cel din cadrul echipei de audit, împreună cu recomandarea privind acordarea / neacordarea certificării;
- Luarea **Deciziei de Certificare(cod:FC-7-27),;**
- **Comunicarea deciziei privind certificarea** și înmânarea **Certificatului** și a **Mărcii de conformitate CERTMATCON** organizației care a finalizat procedura de certificare.

În cazul deciziei de respingere a certificării, dacă organizația o apreciază ca incorectă, poate face contestație scrisă, care va fi tratată conform procedurii generale cod **PSM 7-13 „Reclamații și Apeluri”**.

Responsabilul de dosar întocmește **Programul de supraveghere (cod:FC-7-30)** pentru organizația care a obținut certificarea conformității produsului. Aceste documente se înmânează organizației certificate odată cu:

- **Certificatul de Conformitate;**
- **dreptul de utilizare a Mărcii de conformitate CERTMATCON**, se poate transmite înregistrată pe un CD sau pe mail) precum și
- **Reguli de utilizare a Certificatului și Mărcii de conformitate CERTMATCON;**

- *Copie după Raportul/Rapoartele de încercări sau chiar originalul dacă OC CERTMATCON a primit în două exemplare, atunci când OC CERTMATCON a participat la eșantionare și a transmis eșantioane la încercări din numele său;*

II. Etapa: Supravegherea de certificare – după finalizarea procedurii de certificare.

Organizațiile care au obținut certificarea conformității produselor sunt supuse, în conformitate cu **Schema de certificare** 3 pe perioada de valabilitate a certificatului (3 ani), unei activități de supraveghere stabilite și definite conform procedurii cod PGC – 7.9 ”Supraveghere”.

Activitățile de supraveghere, cuprinse în programul întocmit, sunt stabilite prin *Contractul de Certificare* pe toată perioada de valabilitate a *Certificatului* eliberat.

Supravegherea organizațiilor certificate se realizează anual prin audituri de supraveghere programate sau neprogramate, după caz, dacă sunt înregistrate reclamații.

Auditele de supraveghere se efectuează de către echipe de audit stabilite de OC CERTMATCON pe baza **Planului de audit** pentru supraveghere și se încheie cu un **Raport final, respectând** cerințele standardului de produs.

În timpul vizitei de supraveghere se derulează următoarele activități:

- evaluarea procesului de producție/ sistemului calității (după caz) sau ambele;
- încercarea produselor - prin eșantionarea produsului în fabrică sau rețeaua de comerț sau amândouă și transmiterea la un LÎ acreditat și/sau evaluat și acceptat pentru efectuarea încercărilor, stabilite conform programului de supraveghere.

În cazul în care una sau mai multe caracteristici care definesc produsul, sunt considerate ca fiind importante, acestea pot fi reluate la fiecare supraveghere.

În urma vizitei de supraveghere se analizează:

- **neconformitățile rezultate** - dacă au fost identificate, modul în care au fost rezolvate și
- **rezultatele încercărilor** – dacă se încadrează în limitele stabilite de standardele de referință

Echipa de audit face propuneri privind certificarea în **Raportul de audit** predat la OC CERTMATCON.

Pe baza rezultatelor evaluării de supraveghere, OC CERTMATCON întocmește **Raportul final** ia decizia, după caz, privind menținerea, suspendarea, retragerea sau modificarea certificării va fi luată după recomandarea stabilită prin **Analiza și Recomandarea Comitetului tehnic**.

În cazul deciziei de suspendare a certificării, dacă organizația o determină ca și incorectă, aceasta o poate contesta în format scris pe numele Conducătorului OC CERTMATCON, care va fi tratată conform procedurii generale **PSM 7-13 „Reclamații și Apeluri”**.

6.2.3 UTILIZAREA CERTIFICATULUI DE CONFORMITATE și MARCII CERTMATCON

La finalizarea procedurii de **certificare a conformității produselor - în domeniul nereglementat** se eliberează **Certificatul de Conformitate** precum și dreptul de utilizare a mărcii **CERTMATCON**.

În cazul efectuării unor modificări în structura organizației care pot conduce la restrângerea domeniului de certificare, organizația are obligația de a informa OC CERTMATCON și de a lua măsuri pentru retragerea tuturor materialelor de promovare care fac referire la domeniile restrânse.

6.3 CERTIFICAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR - în domeniul reglementat

6.3.1 Prevederi generale

Certificarea în domeniul reglementat, se derulează numai pentru organizațiile care solicită certificarea controlului producției în fabrică pentru produsele pentru construcții, pentru care OC CERTMATCON este acreditat și recunoscut.

- *Procedura de evaluare derulează conform cerințelor standardului SR EN ISO/CEI 17065:2013 Evaluarea conformității. Cerințe pentru un organism care certifica produse, procese, servicii în domeniul reglementat de Hotărârea Guvernului nr.913 din 25 iulie 2016 privind aprobarea Reglementărilor tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții, pentru:*

REGULI GENERALE pentru efectuarea lucrărilor de certificare în cadrul OC CERTMATCON

- *Sistemul de evaluare și verificare a constantei performanței – 1 și 2+*

Sistemul 1 prevede repartizarea sarcinilor între Organizație/fabricant și OC CERTMATCON astfel:

Sistem 1 – Declarația de performanță a produsului, dată de producător	
Sarcinile producătorului/fabricantului	Sarcinile OC CERTMATCON
a) <i>Controlul producției în fabrică;</i> b) <i>Încercări pe eșantioane prelevate de la locul producției după un plan de încercări prestabilit</i>	a) <i>determinării produsului-tip în baza încercării de tip (inclusiv eșantionarea), a calculării de tip, în baza valorilor tabulare sau a documentației descriptive a produsului,</i> b) <i>Inspecția inițială a locului producției și a controlului producției în fabrică;</i> c) <i>Supravegherea continuă, evaluarea și acceptarea controlului producției în fabrică.</i>

Sistemul 2+ prevede repartizarea sarcinilor între Organizație/fabricant și OC CERTMATCON astfel:

Sistem 2+ - Declarația de performanță a produsului, dată de producător	
Sarcinile producătorului/fabricantului	Sarcinile OC CERTMATCON
a) <i>Încercări inițiale de tip ale produsului;</i> b) <i>Controlul producției în fabrică;</i> c) <i>Încercări pe eșantioane prelevate de la locul producției după un plan de încercări prestabilit</i>	a) <i>Inspecția inițială a locului producției și a controlului producției în fabrică;</i> b) <i>Supravegherea continuă, evaluarea și acceptarea controlului producției în fabrică.</i>

Pentru sarcinile stabilite în tabelele de mai sus OC CERTMATCON va aplica cerințe documentelor de referință aplicabile produsului solicitat pentru certificare și conform Procedurilor:

- **cod: PC – S1, Procedura de certificare Cerințe specifice pentru certificare, sistemul 1**
- **cod: PC – S2+, Procedura de certificare Cerințe specifice pentru certificare, sistemul 2+**

6.3.2 Etapele procesului de evaluare:

I – ETAPA CERTIFICARE:

- Cererea
- Analiza – în vederea derulării activității de evaluare
- Audit de evaluare a controlului producției în fabrica în sistemul de atestare a conformității 1 sau 2+;
- Audit de urmărire (după caz);
- Raport final;
- Analiza și Decizia finală privind certificarea.

II– ETAPA SUPRAVEGHE

- Evaluarea repetată a activității organizațiilor certificate;
- menținerea, extinderea, suspendarea, retragerea, modificarea și reînnoirea certificării.

I– Etapa certificare:

1. SOLICITAREA (inițierea certificării)

Organizația interesată în certificarea performanței produsului sau controlului producției în fabrică în scopul evaluării constantei performanței produsului fabricat, poate contacta OC CERTMATCON în același mod ca și în cazul certificării în domeniul voluntar.

Procesul de certificare se inițiază numai după transmiterea de către Organizație a **Cererii de certificare** și a **Chestionarului de autoevaluare** completate și semnate, la OC CERTMATCON. Documentele depuse de organizație stau la baza analizei privind:

- stadiul procesului de certificare (certificare inițială /recertificare/extindere/etc);
- încadrarea în domeniile de certificare pentru care OC CERTMATCON este acreditat și recunoscut;
- alte date referitoare la fabricant, locul de producție, etc.

2. **ANALIZA - PREGATIREA PENTRU EVALUARE** - se referă la planificarea etapelor privind evaluarea
- *stabilirea programului de evaluare/audit;*
 - *stabilirea componenței echipei de audit;*
 - *necesitatea alocării de resurse noi (după caz)*

La baza acestei activități se află **Documentația tehnică a produsului** transmisă de fabricant precum și standardele armonizate, de referință, pentru produsul pentru care fabricantul solicită evaluarea și verificarea constantei performanței. *Se derulează aceleași activități ca și în cazul certificării în domeniul voluntar.*

În procedura PGC – 7.2-7.3 “Inițierea certificării/pregătirea pentru evaluare” sunt prezentate detaliat etapele, responsabilitățile și înregistrările aferente acestei etape.

3. **EVALUARE/AUDIT DE CERTIFICARE**

a. **Auditul de certificare**

În timpul auditului de evaluare trebuie să se realizeze:

- *evaluarea procesului de producție/fabricație în care se realizează produsul pentru care se derulează procedura de evaluare și verificare a constantei performanței produsului;*
- *evaluarea sistemului de control aplicat produsului/controlul producției în fabrică (CPF);*
- *verificarea Rapoartelor de încercări pentru încercările efectuate de producător/fabricant conform Sistemului de evaluare și verificare a constantei performanței – 2+;*

Evaluarea se desfășoară obligatoriu la sediul organizației precum și la punctele de lucru declarate (dacă este cazul) unde se realizează produsul.

b. **Auditul de urmărire (după caz)**

Auditul de urmărire se derulează de OC CERTMATCON atunci când:

- *evaluarea se finalizează cu neconformități* (chiar dacă rezultatul încercărilor este corespunzător) sau
- *rezultatul încercărilor efectuate de producător/fabricant nu corespunde cerințelor standardelor armonizate de referință pentru produs* (chiar dacă auditul de certificare s-a finalizat fără neconformități).

c - **Înregistrările auditului**

Fiecare audit se finalizează cu înregistrări pentru organizația solicitantă, care sunt anexate la dosarul solicitantului. Sunt considerate înregistrările auditului:

- **Planul de audit,**
- **Raportul de audit(de urmărire) (dacă a fost cazul);**
- **Raportul privind CPF,**
- **Raportul/Rapoartele de încercări** (în cazul în care probele sunt eșantionate de către OC CERTMATCON pentru Sistemului de evaluare și verificare a constantei performanței – 1 și când încercările se efectuează în mai multe LÎ) prezentate de producător/fabricant;
- **Chestionarul specific pentru evaluare** - întocmit pentru fiecare produs/familie de produse (conform cerințelor standardului armonizat);
- **Alte documente/înregistrări** rezultate din procesul de evaluare.

Expertul, după primirea *Rapoartelor de încercări* (dacă este cazul), întocmește **Raportul de evaluare al încercărilor de tip.**

Expertul OC, din echipa de audit OC CERTMATCON:

- poate propune Șefului echipei și conducerii OC CERTMATCON reluarea unor încercări în cazul unor rezultate necorespunzătoare (dacă este cazul); în acest caz se stabilește un plan de acțiuni, program de către OC CERTMATCON împreună cu producătorul/fabricantul în scopul îmbunătățirii producerii și parametrilor de produs;
- Realizarea repetată a acelor încercări ale căror rezultate se află la limita de admisibilitate în LÎ acreditat sau realizarea încercărilor la producător, în prezenta expertului OC CERTMATCON, atunci când

organizația are un Laborator propriu;

În procedura PGC – 7.4 “Evaluare” sunt prezentate detaliat etapele, responsabilitățile și înregistrările aferente acestei etape

4. – *ANALIZA FINALĂ ȘI DECIZIA PRIVIND EVALUAREA*

Analiza finală și decizia privind certificarea cuprinde următoarele secvențe principale:

- Întocmirea **Raportului final**, în baza *Rapoartelor de audit* întocmite de echipele de audit plus anexele la *Rapoartele de audit*, *Rapoartelor de încercări* și altor documente care au servit ca temelie de efectuarea a evaluării;
- **Avizul Comitetului Tehnic**, întocmit de un *Expert OC/tehnice*, altul decât cel din cadrul echipei de audit, împreună cu recomandarea privind acordarea / neacordarea certificării;
- Luarea **Deciziei de Certificare**;
- **Comunicarea deciziei privind certificarea** și înmânarea *Certificatului de Conformitate pentru controlul producției în fabrică pentru sistemul 2+*, *Certificatului privind determinarea constantei performanței pentru sistemul 1* și a dreptului producătorului/fabricantului de a aplica *Marcajul SM*.

În cazul deciziei de suspendare a certificării, dacă organizația o determină ca și incorectă, aceasta o poate contesta în format scris pe numele Conducătorului OC CERTMATCON, care va fi tratată conform procedurii generale **PSM 7-13 „Reclamații și Apeluri”**.

II. ETAPA: SUPRAVEGHEREA

Pentru fiecare dosar realizat, Expertul OC responsabil va întocmi Programul de supraveghere **cod FC 7-30**, Responsabilul SM, numit prin Fișa postului, întocmește **Planul de supraveghere trimestrial, cod FC 7-29**, aprobat de Conducătorul OC, pentru întreprinderile care au finalizat procedura de certificare. **Certificatul de conformitate a controlului producției în fabrică și Certificatul privind atestarea constantei performanței** rămân valabile atât timp cât nu sunt modificate semnificativ condițiile prevăzute în specificația tehnică armonizată de referință sau condițiile de fabricație de la locul de producție ori controlul producției în fabrică, dar nu mai mult de 5 ani.

OC CERTMATCON supraveghează organizația pe toată durata de valabilitate a certificării, prin vizite de supraveghere anuale **planificate**. În timpul vizitei de supraveghere se derulează activitățile prevăzute în procedura PGC-7.9” Supraveghere”.

După fiecare vizită de supraveghere echipa de evaluare propune menținerea **certificării, suspendarea, retragerea** în funcție de neconformitățile identificate.

6.4 MENȚINEREA, EXTINDEREA, RESTRÂNGEREA, SUSPENDAREA, RETRAGEREA TOTALĂ SAU PARȚIALĂ A CERTIFICĂRII

Pe toată perioada de valabilitate și supraveghere a produselor unei organizații certificate, pot interveni următoarele activități și operații:

- **Menținerea certificării;**
- **Extinderea certificării (pentru aceeași familie de produse sau alte produse);**
- **Restrângerea certificării;**
- **Suspendarea certificării, parțială sau totală;**
- **Retragerea certificării totală sau parțială;**
- **Reînnoirea certificării, după expirare sau renunțare.**

a. Menținerea certificării - se decide în cazul îndeplinirii în continuare de către organizația certificată a tuturor condițiilor de certificare inițiale.

În cazul constatării, prin auditul de supraveghere, a unor abateri de la condițiile inițiale de acordare a certificării, se decide - în funcție de gravitatea abaterilor respective - **suspendarea certificării parțială** (numai pentru o parte din subunitățile/ procesele organizației) sau **totală** sau **retragerea certificării**, parțială sau totală, în funcție de măsurile luate de organizație sau în funcție de gravitatea /repetabilitatea abaterilor.

b. Extinderea certificării - se face în urma solicitării în scris de către titularul *Certificatului*. Acesta poate solicita certificarea unor *produse* pe care le-a dezvoltat ulterior certificării inițiale sau a unor *puncte de*

lucru/filiale, cu adrese diferite de sediul inițial certificat unde se realizează produsul certificat.

c. Restrângerea certificării se aplică atunci când titularul *Certificatului* înaintează o cerere privind restrângerea activităților – respectiv sistarea realizării produsului certificat sau când în timpul vizitelor de supraveghere, se constată de către echipa de audit OC CERTMATCON nerespectarea cerințelor inițiale.

d. În cazul **suspendării** sau **retragerii certificării**, organizațiile pot contesta decizia, care se va trata conform procedurii generale **PSM 7.13” Reclamații și apeluri”**.

e. Reînnoirea certificării/ recertificarea se aplică organizațiilor, care la expirarea valabilității *Certificatului*, solicită reînnoirea acestuia.

Situațiile menționate mai sus sunt prezentate în procedura de certificare specifică al OC CERTMATCON **PGC-7.10-7.11” Menținerea, extinderea, restrângerea, suspendarea, retragerea, modificarea și reînnoirea certificării”**.

OC CERTMATCON păstrează toate înregistrările în baza sa de date cu privire la organizațiile și produsele certificate, pe toată durata menținerii certificării acestora. La aceste înregistrări accesul se face în conformitate cu prevederile standardelor de referință.

La expirarea sau retragerea certificării, *Dosarele de certificare*, împreună cu toate înregistrările aferente, se arhivează și se păstrează, încă cel puțin 5 ani.

6.5 RECERTIFICARE

Recertificarea se efectuează:

a - la expirarea duratei de valabilitate a *Certificatului* emis de OC CERTMATCON, ca urmare a solicitării clientului pentru derularea în continuare a activității de certificare (informarea organizației de către OC CERTMATCON privind expirarea certificării se face cu 3 luni înainte de termen);

b - în cazul modificării referențialului – în acest caz se parcurge tot procesul de certificare, derulat în conformitate cu noul referențial.

c – în cazul retehnologizării fluxului de producție în care se realizează produsul certificat.

Informarea organizației de către OC CERTMATCON privind expirarea certificării se face cu 3 luni înainte de termen.

Pot apărea următoarele situații:

A - dacă pe toată perioada de valabilitate a *Certificatului*, în timpul auditurilor de supraveghere nu au fost identificate neconformități majore, nu au existat reclamații și au fost prezentate dovezi privind menținerea conformității /constantei performanței produsului la nivelul cerut de standard - **recertificarea** se poate planifica să se efectueze odată cu ultima vizită de supraveghere.

B – dacă pe perioada de valabilitate a *Certificatului*, în timpul auditărilor de supraveghere au fost identificate neconformități majore sau alte aspecte care ar putea afecta certificarea - **recertificarea** se planifică să se efectueze separat de ultima vizită de supraveghere (sau se alocă o perioadă de timp suficientă pentru evaluarea tuturor cerințelor).

La reînnoirea certificării organizația trebuie să prezinte documentația revizuită, actualizată iar OC CERTMATCON trebuie să evalueze toate procesele menționate în **procesul** de recertificare.

6.6 OPRIREA PROCESULUI DE CERTIFICARE

În cazurile în care organizația aflată într-o etapă de derulare a procesului de certificare nu mai dorește continuarea acestuia, procesul de certificare se poate încheia pe cale amiabilă. OC CERTMATCON notifică organizația privind oprirea procesului de certificare atunci când:

- organizația renunță la certificare, nu există posibilități pentru implementarea acțiunilor corective sau reluarea unor etape din procesul de certificare;
- organizația consideră prea mare efortul pentru implementarea acțiunilor corective;
- nerespectarea condițiilor contractuale (ex. necesitatea derulării a mai mult de două audituri de urmărire și refuzul organizației de a le accepta etc.).

În cazurile în care organizația renunță la certificare (ex. lipsa posibilităților financiare, durata mare pentru implementarea/rezolvarea acțiunilor corective) OC CERTMATCON poate sista temporar procesul de certificare.

Durata sistării nu poate fi mai mare de 12 luni (se ține cont și de perioada de oprire a lucrului în domeniul de activitate al construcțiilor), procesul de certificare fiind reluat cu evaluarea corespunzătoare unui proces inițial de certificare.

6.7 DREPTURILE SI OBLIGATIILE ORGANIZATIILOR CERTIFICATE

6.7.1 Drepturile organizației certificate

- Să utilizeze *marca de certificare*/să aplice *Marcajul SM/CERTMATCON* pe documentele de publicitate /reclamă conform prevederilor din **Acordul de utilizare** a mărcii de conformitate utilizate.
- Să i se asigure securitatea și confidențialitatea datelor/ informațiilor/documentelor puse la dispoziția OC CERTMATCON. Să aibă acces la toate informațiile la zi cu privire la procesul de certificare/evaluare.
- Să convină cu OC CERTMATCON întocmirea Planului de audit.
- Să conteste, din motive întemeiate, unii membrii ai echipelor de audit și/sau a Laboratorului/lor de încercări unde se vor efectua încercările inițiale de tip.
- Să își formuleze documentat punctul de vedere cu privire la neconformitățile identificate de OC CERTMATCON, să fie informat cu privire la deciziile OC CERTMATCON înainte de aplicarea prevederilor acestora.
- Să facă sesizări privind activitatea desfășurată de OC CERTMATCON, să conteste deciziile acestuia și să-și susțină punctul de vedere, în vederea soluționării litigiului.
- Să fie înscris pe lista organizațiilor care au obținut certificarea conformității produselor.

6.7.2 Obligațiile organizației certificate

- Să aibă documentat procesul de producție în care se realizează produsul față de care se solicită certificarea/evaluarea, în conformitate cu standardul de referință;
- Să transmită la OC CERTMATCON documentele solicitate în vederea declanșării procesului de certificare a produselor.
- Să colaboreze cu echipa OC CERTMATCON privind certificarea produselor pentru domeniul de certificare specific.
- Să notifice în maxim 30 de zile organismului modificările apărute în perioada de certificare care pot afecta funcționarea conformității produselor (Ex: structura organizatorică, domeniul de activitate, statutul juridic, schimbări la nivelul de management, locații, echipamente de producție etc).
- Să furnizeze OC CERTMATCON toate datele solicitate necesare derulării activității de certificare, supraveghere sau de rezolvare a litigiilor, reclamațiilor, apelurilor sau a modificărilor survenite față de condițiile inițiale.
- Să faciliteze derularea acțiunilor de audit și să asigure condițiile de spații de muncă, de securitate și după caz echipamentele necesare.
- Să stabilească acțiunile corective și termenele aferente pentru aplicare și să le prezinte Șefului echipei de evaluare.
- Să asigure accesul echipei de audit la zonele și locațiile prevăzute a fi evaluate.
- Să utilizeze *Certificatul*, *Marca*/ *sa aplice Marcajul* numai pentru produsele pentru care au fost eliberate certificate și să garanteze că nu folosește certificarea decât în concordanță cu prevederile cerințelor stabilite de OC CERTMATCON.
- Să înceteze utilizarea întregului material publicitar sau efectuarea de referiri la certificare în perioada de suspendare sau anulare a Certificatului.
- Să restituie la cererea OC CERTMATCON documentele de certificare la încetarea dreptului de utilizare a acestora.
- Organizația nu are dreptul să modifice sigla OC CERTMATCON, să șteargă sau să adauge informații suplimentare sau să modifice proporțiile între diferitele elemente ale acesteia. Se acceptă numai mărirea sau micșorarea dimensiunilor *Mărcii* și în cazul în care nu există posibilități de tipărire color sau datorită numărului mare de exemplare în care trebuie tipărită.

- Să utilizeze *Marca* numai pentru produsele pentru care a derulat și obținut certificarea.
- În cazul folosirii abuzive, OC CERTMATCON își rezervă dreptul, ca în urma unor reclamații sau a autosesizării, să suspende sau să retragă dreptul titularului *Certificatului* de a-l utiliza. Decizia se va lua funcție de gravitatea abuzului și se va comunica titularului *Certificatului* care poate face contestație la *Comisia de Apel* al OC CERTMATCON.
- Să permită reprezentanților organismului de acreditare/Autorității de reglementare, cu care OC CERTMATCON colaborează, să participe în calitate de observatori în echipele de audit ale organismului de certificare.
- Să achite în avans și/sau la termenele menționate în contract sumele pentru fazele de certificare/supraveghere.
- Să nu aibă nici o pretenție asupra sumelor achitate, în cazul suspendării sau rezilierii contractului de certificare.
- Să anunțe OC CERTMATCON în scris asupra solicitării de renunțare la certificare.
- Să transmită la OC CERTMATCON noile revizii ale documentelor sistemului de management și să le păstreze /distrugă (conform procedurii proprii).
- Să nu aducă prejudicii imaginii OC CERTMATCON atât prin activitățile derulate cât și prin declarațiile efectuate, inclusiv cele în scop de publicitate.

6.8 TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

OC CERTMATCON are adoptată o politică de deschidere față de orice sesizare privind modul de derulare al activităților sale. Orice sesizare este analizată conform procedurii generale **PSM 7.13 "Reclamații și apeluri"**.

6.8.1 *Apeluri* – sunt înregistrate ca apeluri:

- deciziile nefavorabile privind acordarea /menținerea, extinderea, reducerea, suspendarea (parțială sau totală), retragerea (parțială sau totală), modificarea și reînnoirea certificării;
- soluționarea nefavorabilă a reclamațiilor.

Sesizările identificate ca *Apeluri* se primesc și sunt transmise spre analiză *Comisiei de Apel*. Pentru a putea fi analizate acestea trebuie să conțină următoarele:

- a. datele de identificare pentru apelant;
- b. domeniul vizat;
- c. problema întâlnită (prezentare detaliată);
- d. motivarea efectuării apelului;
- e. prezentarea de dovezi (pentru pct. d);
- f. soluționarea propusă;
- g. persoana de contact (după caz);
- h. semnătura și data reprezentantului legal al apelantului.

Durata tratării apelului nu trebuie să depășească 30 de zile.

6.8.2 *Reclamații* - sunt înregistrate ca reclamații:

- Întârzieri în derularea procesului de certificare, de către OC CERTMATCON;
- Lipsa de informare a modului de derulare a procedurii de certificare, ceea ce conduce la consemnarea de neconformități;
- Prestația echipei de evaluare.

Reclamațiile, pentru a fi analizate trebuie să conțină următoarele:

- date de identificare pentru reclamant;
- domeniul vizat;
- descrierea problemei întâlnite;
- persoana de contact (după caz);
- documente anexate (după caz);
- despăgubirea cerută.

Durata tratării reclamației nu trebuie să depășească 30 de zile.

6.9 TARIFE PENTRU CERTIFICAREA CONFORMITĂȚII PRODUSELOR

Tarifele pentru certificarea conformității produselor sunt cele prezentate în Oferta OC CERTMATCON. Metodologia de stabilire a tarifelor are în vedere respectarea prevederilor stabilite în procedura **Reguli de stabilire a valorii contractelor de certificare RSV-1, cod:RSV-1**

La tarifele stabilite prin grilă se adaugă TVA 20%. Cheltuielile de transport, cazare, diurna, nu sunt incluse în tarife, acestea achitându-se de către organizația solicitantă la valoarea documentelor prezentate (în limite rezonabile). Achitarea tarifelor se face pentru fiecare fază anticipat. Tarifele sunt stabilite în **Lei RM**.

Etapele suplimentare, care nu fac obiectul valorii de contract se decontează pe bază de acte adiționale la contractul de certificare inițial.

6.10 PUBLICATII

OC CERTMATCON publică pe pagina de web: www.certmatcon.md

- Informații cu privire la activitatea derulată/propriul sistem de certificare;
- articole privind activitatea de certificare, considerate importante pentru solicitanții/ beneficiarii certificării.

6.11 MODIFICARI ALE SISTEMULUI DE CERTIFICARE

OC CERTMATCON poate să-și modifice propriile reguli de derulare ale procedurii de certificare datorită:

- modificării standardelor de referință;
- modificării legislației sau a reglementărilor tehnice referitoare la produsele certificate;
- cerințelor impuse de organismul de acreditare.

În cazul în care organismul de certificare are în intenție efectuarea unor modificări, care se pot finaliza în timpul derulării procesului de certificare cu clientul, organizația este informată și se va stabili cu acesta forma exactă și data efectivă a efectuării modificărilor.

În cazul în care aceste modificări survin în timpul derulării procesului de certificare, organizația va fi informată numai despre acele modificări ce sunt obligatorii să se efectueze.

În cazul modificărilor apărute după acordarea certificării, se va notifica organizației certificate, numărul ediției în vigoare precum și perioada de timp după care trebuie să se demonstreze efectuarea modificărilor.

OC CERTMATCON pune la dispoziția clientului toate informațiile necesare pentru derularea în bune condiții a procesului de certificare pe pagina de web: www.certmatcon.md

În toate cazurile în care se efectuează modificări, organismul de certificare OC CERTMATCON trebuie să păstreze înregistrări privind informarea și programul pentru efectuarea acestora.

OC CERTMATCON stabilește împreună cu organizația un program, pe etape, care să asigure efectuarea modificărilor (acolo unde este cazul). Acestea vor fi evaluate în cadrul auditurilor.

Pentru clienții deja certificați, verificarea modificărilor în proceduri se va face, în termenul stabilit de comun acord, prin audituri suplimentare.

OC CERTMATCON are în vedere că la stabilirea termenelor pentru adaptările necesare procedurilor, să permită organizațiilor să stabilească un termen considerat rezonabil și posibil de respectat de către aceștia.