



AKCIONARSKO DRUŠTVO ZA ISPITIVANJE KVALITETA
"KVALITET" NIŠ

PRAVILNIK ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA MENADŽMENTA

Status: ODOBRENO

predsednik Upravnog odbora

Zvonimir Vučković, dipl. inž.

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Sertifikacija sistema menadžmenta (u daljem tekstu: sertifikacija SM), je postupak u kome se, izdavanjem sertifikata o usaglašenosti, potvrđuje da je sistem menadžmenta proizvođača/isporučioaca, odnosno organizacije, usaglašen s odgovarajućim standardom.

"Kvalitet" a.d. vrši:

- sertifikaciju SM u skladu sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17021:2007 i
- ocenjivanje ili nadzor sistema menadžmenta kvaliteta proizvođača ili isporučioaca gasnih aparata - prema zahtevima standarda SRPS A.K2.251 – Šema atestiranja gasnih aparata.

Sertifikacijom SM upravlja Odbor za sertifikaciju (u daljem tekstu: OZS), a odluke realizuje Sektor za sertifikaciju.

Pravilnik za sertifikaciju sistema menadžmenta je interni akt "Kvalitet" a.d.

Pravilnik donosi Upravni odbor "Kvalitet" a.d. .

II PRAVNI STATUS I FINANSIRANJE

Član 2.

Acionarsko društvo za ispitivanje kvaliteta "Kvalitet" sa potpunom odgovornošću registrovano je kod Agencije za privredne registre, sa sedištem u Nišu, Bulevar Cara Konstantina 82-86 i skraćenim nazivom "Kvalitet" a.d. sa P.O. Niš.

Član 3.

"Kvalitet" a.d. je samostalna organizacija, ekonomska i poslovna celina, sa svojstvom pravnog lica i ovlašćenjima u pravnom prometu koje ima po Ustavu i zakonu. "Kvalitet" a.d. pokriva tekuće troškove poslovanja i sva neophodna ulaganja u tehnički i stručni razvoj obavljanjem svojih delatnosti.

"Kvalitet" a.d. se finansira naplatom svojih usluga po cenovniku. Cenovnik usluga donosi generalni direktor "Kvalitet" a.d. .

III POLITIKA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

Član 4.

"Kvalitet" a.d. pruža usluge sertifikacije sistema menadžmenta svim zainteresovanim strankama. Svi podnosioci zahteva za sertifikaciju, bez obzira na njihov geografski položaj, veličinu, promet, vrstu poslovanja i slično ravnopravni su u postupku sertifikacije.

Postupak sertifikacije organizovan je tako da učesnici u obavljanju svojih poslova ne mogu biti pod uticajem lica i organizacija čiji su interesi u neposrednoj vezi sa sertifikacijom.

Operativne aktivnosti sertifikacije izvode se u svemu prema dokumentovanim postupcima, na optimalan način (vreme trajanja, broj proveravača, cena i sl.).

Sve odluke se u "Kvalitetu" donose na osnovu objektivnih dokaza usaglašenosti ili neusaglašenosti sa referentnim standardima i na odluke ne utiču drugi interesi ili druge strane.

Sertifikacija SM sprovodi se po principu neutralnosti i nepristrasnosti, na način kojim se isključuje mogućnost konsultantskih i savetodavnih aktivnosti u postupku utvrđivanja usaglašenosti sa zahtevima standarda. "Kvalitet" a.d. i niko od njegovih zaposlenih se ne bavi pružanjem usluga konsaltinga za implementaciju sistema menadžmenta.

Sve informacije vezane za postupak ocenjivanja i sertifikacije su javne. Takođe, informacije o statusu sertifikacije svih klijenata (o dodeljivanju, obnavljanju, suspendovanju, povlačenju, redukovanju, proširivanju sertifikacije) su javne.

"Kvalitet" a.d. ne sme:

- sertifikovati drugo sertifikaciono telo za njegove poslove sertifikacije sistema menadžmenta,
- obavljati interne provere kod svojih sertifikovanih klijenata,
- koristiti spoljne usluge provere od strane organizacije koja pruža konsultantske usluge za sistem menadžmenta, niti koristiti osoblje koje pruža konsultantske usluge za učestvovanje u nekoj proveri ako je to osoblje bilo angažovano za pružanje konsultantskih usluga za sistem menadžmenta kod konkretnog klijenta,
- reklamirati poslove sertifikacionog tela ukoliko su u vezi sa poslovima organizacije koja pruža konsultantske usluge za sistem menadžmenta. Sertifikaciono telo mora da preduzme mere ukoliko bilo koja organizacija koja se bavi pružanjem konsultantskih usluga bude tvrdila da će sertifikacija da bude jednostavnija, lakša, brža ili jeftinija ukoliko se koristi to sertifikaciono telo.

IV PRAVILA ZA PROVERAVAČE SISTEMA MENADŽMENTA I TEHNIČKE EKSPERTE

Član 5.

Proveravači sistema menadžmenta i tehnički eksperti u svom radu dužni su da poštuju i sprovode zahteve međunarodnih, evropskih i SRPS standarda, pozitivne zakonske propise, kao i procedure, uputstva i druga akta "Kvalitet" a.d. kojima je regulisan postupak sertifikacije.

Proveravači i tehnički eksperti su dužni da poštuju i sprovode *Z00PA01 Kodeks o ponašanju proveravača/tehničkog eksperta*.

V POSTUPAK OCENJIVANJA I CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

Član 6.

Postupak sertifikacije sistema menadžmenta obuhvata sledeće aktivnosti:

- informativni razgovor,
- podnošenje zahteva,
- priprema i usaglašavanje,
- proveru u fazi 1
- proveru u fazi 2
- donošenje odluke o sertifikaciji
- nadzor
- ponovnu sertifikaciju (opciono)
- posebnu proveru (po potrebi)

Dijagram toka postupka sertifikacije je oblika kao iz PRILOGA 1 ovog pravilnika. Postupak sertifikacije vrši se prema spisku dokumenata iz PRILOGA 2 ovog pravilnika.

Kada se radi o ocenjivanju sistema menadžmenta kvalitetom proizvođača odnosno isporučioaca gasnih aparata on obuhvata sledeće aktivnosti

- informativni razgovor,
- priprema i usaglašavanje,
- proveru u fazi 2
- nadzor.

Kada je proizvođača odnosno isporučioaca gasnih aparata ima sertifikovan sistem menadžmenta kvalitetom od strane "Kvalitet" a.d. onda se ocenjivanje sistema menadžmenta kvalitetom za potrebe šeme atestiranja gasnih aparata može obaviti prilikom redovnih i vanrednih nadzora sistema menadžmenta.

Svi troškovi koji se odnose na postupak sertifikacije definisani su cenovnikom "Kvalitet" a.d. i važećim zakonskim propisima.

Član 7.

Informativni razgovor

Informativni razgovor obavlja se radi upoznavanja potencijalnog podnosioca zahteva i predstavljanja postupka ocenjivanja i sertifikacije.

Informativni razgovor obavlja se telefonom ili neposredno.

Član 8.

Podnošenje zahteva

Podnosilac zahteva za sertifikaciju dužan je da podnese pismeni zahtev za ocenjivanje i sertifikaciju, u dva primerka, na obrascu *Z00FO06 Zahtev za ocenjivanje i sertifikaciju sistema menadžmenta*, oblika iz PRILOGA ovog pravilnika i popunjenu izjavu na obrascu *Z00FO12 Izjava*, oblika kao iz PRILOGA ovog pravilnika.

"Kvalitet" a.d. potvrđuje prijem zahteva i pristupa obradi i preispitivanju zahteva.

Podnosilac zahteva dužan je da stavi na raspolaganje traženu dokumentaciju iz zahteva za ocenjivanje i sertifikaciju.

Podnosilac zahteva može odustati od postupka sertifikacije pri čemu je dužan da plati stvarno nastale troškove do odustajanja, a na osnovu ispostavljenog računa "Kvalitet" a.d.

Član 9.

Priprema i usaglašavanje

Priprema i usaglašavanje realizuju se na osnovu dogovora sa podnosiocem zahteva. Priprema i usaglašavanje obuhvataju: preispitivanje zahteva, određivanje i usaglašavanje sastava tima proveravača, uzorkovanje lokacija kod klijenata sa aktivnostima na više lokacija, dostavu poslovnika sistema menadžmenta i ostale dokumentacije za ocenjivanje.

Ukoliko se pri sastavljanju tima proveravača ukaže potreba za angažovanjem tehničkog eksperta, to se vrši na način opisan u *Z00UP07 Uputstvu za izbor osoblja za ocenjivanje sistema menadžmenta*.

Član 10.

Provera u fazi 1

Provera u fazi 1 se sastoji od ocenjivanja dokumentacije i provere u prostorijama klijenta.

Ocenjivanjem dokumentacije ocenjuje se usklađenost dokumentacije sistema menadžmenta sa zahtevima standarda.

Proverom u fazi 1 u prostorijama klijenta se prikupljaju neophodne informacije koje se odnose na obim sistema menadžmenta, procese i lokaciju. Ovaj deo provere treba da posluži da tim proveravača stekne dovoljno razumevanja o klijentovom sistemu menadžmenta da bi mogla da se planira Provera u fazi 2.

O Proveri u fazi 1 vodeći proveravač je dužan da sačini pisani izveštaj i kopija se dostavlja klijentu.

Član 11.

Provera u fazi 2

Provera u fazi 2 (u daljem tekstu: ocenjivanje) je prikupljanje objektivnih dokaza o stepenu usaglašenosti primenjenih postupaka, aktivnosti i dokumentacije u ocenjivanoj organizaciji, sa zahtevima izabranog standarda-modela-šeme atestiranja. Ocenjivanje može da se vrši za potrebe sertifikacije sistema menadžmenta ili za potrebe atestiranja gasnih aparata – deo koji se odnosi na ocenjivanje sistema menadžmenta kvaliteta proizvođača ili isporučioaca. Ocenjivanju se pristupa ako u proveri u fazi 1 nije bilo neusaglašenosti ili su otklonjene, ukoliko ih bilo. Ocenjivanje izvodi tim proveravača, po usaglašenom programu.

Kada se radi o ocenjivanju sistema menadžmenta kvalitetom proizvođača odnosno isporučioaca gasnih aparata, izveštaj o ocenjivanju se dostavlja Komisiji za ocenjivanje usaglašenosti proizvoda koja donosi odluku.

Član 12.

Nadzor

Nadzor nad imaozem sertifikata može da bude redovan i vanredan.

Redovan nadzor nad imaozem sertifikata "Kvalitet" a.d. obavezan je jedanput godišnje, na osnovu obaveze imaoaca sertifikata da održava uspostavljeni sistem menadžmenta. Datum prve nadzorne provere posle početne sertifikacije ne sme da bude posle više od 12 meseci od poslednjeg dana provere u fazi 2.

Vanredni nadzor vrši se u slučajevima opravdanih prigovora na imaoaca sertifikata ili saznanja "Kvalitet" a.d. da imalac sertifikata ne ispunjava uslove pod kojima mu je izdat sertifikat.

Kada se radi o ocenjivanja sistema menadžmenta kvalitetom proizvođača odnosno isporučioaca gasnih aparata, tokom prve godine sprovode se četiri nadzora i kontrole saobraznosti gasnih aparata sa atestiranim tipom. Posle isteka prve godine može se predložiti smanjenje broja nadzora i kontrola saobraznosti gasnih aparata, u zavisnosti od stanja sistema menadžmenta kvalitetom i opšte slike o proizvođaču odnosno isporučioaca gasnih aparata i samom gasnom aparatu.

Troškovi nadzora obračunavaju se u skladu sa cenovnikom.

Član 13.

Ponovna sertifikacija i posebne provere

Ponovna sertifikacija se vrši ukoliko se imalac sertifikata izjasni da želi da se obnovi sertifikaciju, odnosno da uđe u još jedan certifikacioni ciklus. Ponovna sertifikacija sprovodi se pred istek važnosti sertifikata, uključuje obavezno ocenjivanje na licu mesta, a može uključiti i ocenjivanja iz faze 1 kada postoje značajne promene u sistemu menadžmenta kod klijenta.

Posebna provera može se obaviti na osnovu zahteva za proširenje obima već dodeljene sertifikacije ili uz prethodnu kratku najavu da bi ispitale žalbe na sertifikovanog klijenta ili u ostalim slučajevima kako je propisano u *O00UP08 Uputstvu za posebno ocenjivanje*.

Član 14.

Donošenje odluke o sertifikaciji

Odluku o sertifikaciji donosi Komisija za sertifikaciju sistema menadžmenta prema *Z00UP08 Uputstvu za rad Komisije za sertifikaciju sistema menadžmenta*.

Komisiju koja ima najmanje sedam članova imenuje generalni direktor. Odluku u konkretnom predmetu donose prva tri člana Komisije koja nisu učestvovala u predmetnom ocenjivanju, ali tako da je zadovoljen i kriterijum da je bar jedan član vodeći proveravač prema standardu/modelu po kome je vršeno ocenjivanje i da ima kompetentnost za konkretni EA kod.

Ukoliko gore navedeni način formiranja komisije ne obezbeđuje da komisija ima potpunu kompetentnost za tehničku oblast kojoj pripada oblast sertifikacije, generalni direktor donosi posebnu Odluku o formiranju komisije za konkretni predmet, tako da je bar jedan član vodeći proveravač prema standardu/modelu po kome je vršeno ocenjivanje, a jedan član je tehnički ekspert sa *O00FO25 Liste tehničkih eksterata za sisteme menadžmenta* koji ima pripadajući EA kod za datu oblast sertifikacije.

Za donošenje odluke o izdavanju sertifikata, izdavanje sertifikata i upisivanje u "Registar priznatih proizvođača/isporučilaca" ili "Registar sertifikovanih organizacija (klijenata)" podnosilac zahteva dužan je da izmiri finansijske obaveze nastale u postupku ocenjivanja i sertifikacije.

VI SERTIFIKAT O USAGLAŠENOSTI SISTEMA MENADŽMENTA

Član 15.

Sertifikatom o usaglašenosti sistema menadžmenta, "Kvalitet" a.d. potvrđuje da je isporučilac/proizvođač, odnosno organizacija, uspostavio, održava i koristi svoj sistem menadžmenta u skladu sa zahtevima izabranog standarda.

Sertifikat može da se odnosi na kompletnu organizaciju ili na njene pojedinačne organizacione celine.

Sertifikat o usaglašenosti sistema menadžmenta važi 3 godine. Imalac sertifikata može biti samo pravno lice.

Član 16.

"Kvalitet" a.d. ne preuzima na sebe odgovornost u slučaju da treća strana ne bude u celosti ili delimično priznala sertifikat koji je izdao "Kvalitet" a.d.

Član 17.

Proširenje sertifikata

Imalac sertifikata za sistem menadžmenta ima pravo da od "Kvalitet" a.d. zatraži proširenje predmeta sertifikacije ili promenu standarda modela po kojem je izvršena sertifikacija.

"Kvalitet" a.d. procenjuje obim promene predmeta sertifikacije i potrebnog ocenjivanja, radi provere ispunjenja dodatnih zahteva.

Troškovi proširenja sertifikata obračunavaju se u skladu sa cenovnikom.

VII PRAVA I OBAVEZE PODNOSIOCA ZAHTEVA I IMAOCA SERTIFIKATA

Član 18.

Podnosilac zahteva za sertifikaciju dužan je da objektivno informiše proveravače o svim činjenicama koje mogu da budu značajne za postupak ocenjivanja, da saraduje sa timom proveravača, da omogući prisustvo svih odgovornih lica u organizacionim jedinicama ocenjivane organizacije i da timu proveravača besplatno stavi na raspolaganje izdvojen radni prostor, sredstva za komunikaciju, usluge umnožavanja radnih dokumenata, prevozna sredstva i slično, kao i da omogući uslove za prisustvo posmatrača (npr. proveravača akreditacije ili proveravača na obuci) tamo gde je potrebno.

Član 19.

Imalac sertifikata može da sertifikat upotrebi u poslovne namene (u ponudama, narudžbenicama, poslovnim sporazumima) i reklamne svrhe.

Svaki imalac sertifikata uvršten je u "Registar priznatih proizvođača/isporučilaca", odnosno "Registar sertifikovanih organizacija".

Imalac sertifikata dobijanjem sertifikata istovremeno ima pravo upotrebe znaka o usaglašenosti, za sistem menadžmenta, za poslovne namene (na kovertama, zaglavljima dopisa i u reklamne svrhe). Nije dozvoljena zloupotreba znaka o usaglašenosti.

Član 20.

Imalac sertifikata dužan je da blagovremeno obavesti "Kvalitet" a.d. o svim nameravanim promenama u sistemu menadžmenta, o promenama u organizacionoj strukturi, o promenama vlasništva, eventualnom stečaju, suspenziji poslovanja i slično.

Član 21.

Imalac sertifikata dužan je da prizna sertifikate koje je "Kvalitet" a.d. izdao drugim organizacijama, kao dokaz o postojanju i korišćenju sistema menadžmenta koji je u skladu sa zahtevima odgovarajućeg standarda.

Član 22.

Imalac sertifikata obavezan je da sve svoje poslovne partnere informiše da eventualne primedbe na njihov rad, vezane za sertifikovani sistem menadžmenta, upute na "Kvalitet" a.d.

VIII SUSPENZIJA, REDUKOVANJE OBIMA CERTIFIKACIJE I ODUZIMANJE CERTIFIKATA

Član 23.

Suspenzija i/ili redukovanje obima sertifikacije i/ili oduzimanje sertifikata vrši se u slučajevima neispunjavanja zahteva poglavlja VIII ovog pravilnika i u drugim slučajevima definisanim sledećim članom ovog pravilnika.

Član 24.

Suspenzija i/ili redukovanje obima sertifikacije i/ili oduzimanje sertifikata može da se izvrši i u sledećim slučajevima:

- ukoliko sertifikovani proizvođač/isporučilac, odnosno organizacija, ne izvrši potrebne izmene u sistemu menadžmenta, pod utvrđenim uslovima, zbog izmene standarda-modela
- na osnovu utvrđivanja istinitosti saznanja, bilo kojim putem, o korišćenju sertifikata i znaka usaglašenosti, protivno načinu iz uslova ugovora koji je podnosilac zahteva prihvatio u zahtevu za izdavanje sertifikata
- upotrebe sertifikata i znaka usaglašenosti kao dokaza o ispunjavanju zahteva drugih standarda koji nisu bili osnova za postupak sertifikacije
- upotreba za druge nesertifikovane organizacione celine
- neizvršavanje korektivnih mera u postupku nadzora
- neispunjavanja finansijskih obaveza proisteklih u postupku sertifikacije
- ukoliko klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve sertifikacije, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta
- sertifikovani klijent ne dozvoljava da se nadzor ili provere za ponovnu sertifikaciju izvode sa traženom učestalošću
- sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

Član 25.

Predlog za suspenziju i/ili redukovanje obima sertifikacije i/ili oduzimanje sertifikata daje direktor Sektora za sertifikaciju. Odluku o suspenziji i/ili redukovanju obima sertifikacije i/ili oduzimanju sertifikata donosi Komisija za sertifikaciju sistema menadžmenta.

Suspenzija sertifikata predstavlja privremenu (za određeno vreme, ne duže od šest meseci) zabranu korišćenja dodeljenog sertifikata. Komisija mora pisanim putem da obavesti klijenta da u periodu suspenzije mora da se uzdržava od dalje promocije svoje sertifikacije. U periodu suspenzije sertifikata imalac sertifikata, ukoliko sam nije tražio suspenziju sertifikacije, je dužan da sprovede zahtevane korektivne mere. Ukoliko se u roku koje je utvrdilo sertifikaciono telo ne otklone problemi zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posledicu oduzimanje (povlačenje) ili redukovanju obima sertifikacije.

Komisija za sertifikaciju sistema menadžmenta dužna je da se blagovremeno sastane i na osnovu izveštaja o sprovedenim korektivnim merama donese odluku.

Prilikom oduzimanja sertifikata "Kvalitet" a.d. briše imaoca sertifikata iz "Registra priznatih proizvođača/isporučilaca" ili "Registra sertifikovanih organizacija" i to javno objavljuje.

IX OCENJIVANJE PO ZAHTEVU ZA PROŠIRENJE OBIMA CERTIFIKACIJE

Član 26.

U slučaju da zahteva klijenta koji je sertifikovan prema jednom standardu/modelu da ga "Kvalitet" a.d. Niš sertifikuje i prema nekom drugom standardu/modelu, to se tretira kao potpuno nov zahtev. Ceo postupak sertifikacije se u tom slučaju obavlja kao da se radi o potpuno novom klijentu i zahtevu za sertifikaciju, što podrazumeva obavljanje svih aktivnosti od pripreme i usaglašavanja, preko provere u fazi 1 i dalje svih ostalih aktivnosti kako je navedeno u članu 6. ovog Pravilnika.

Za svaki standard/model prema kome se određeni klijent proverava se donosi posebna odluka o sertifikaciji i, eventualno, izdaje poseban sertifikat.

Troškovi proširenja obima sertifikacije obračunavaju se u skladu sa cenovnikom.

X PROMENE ZAHTEVA ZA CERTIFIKACIJU

Član 27.

U slučaju da je došlo do promena zahteva ili uslova za sertifikaciju (na primer, zbog promena zakonskih propisa ili izdanja standarda) na osnovu kojih su izdati sertifikati, "Kvalitet" a.d. dužan je da obavesti imaloca sertifikata pisanim putem o nastalim promenama i njegovim obavezama i odredi rok do kojeg imalac sertifikata mora da se usaglasi sa novim zahtevima. Ovo obaveštavanje se vrši slanjem dopisa i to obavezno regularnom poštom, a može se slati i faks ili e-mail. Obaveštenje se stavlja i na zvaničnu internet prezentaciju (sajt) "Kvalitet-a".

Nakon toga "Kvalitet" mora da verifikuje da je imalac sertifikata usklađen sa novim zahtevima.

XI TAJNOST

Član 28.

Sve informacije i podaci o podnosiocu zahteva/ocenjuvanoj organizaciji koriste se i čuvaju kao strogo poverljive, kako u postupku sertifikacije, tako i po njegovom završetku.

Informacije iz postupka sertifikacije i s njim povezanim aktivnostima poslovna su tajna podnosioca zahteva i "Kvalitet" a.d., sa izuzetkom dodele, suspenzija i oduzimanja sertifikata. Svi zaposleni u "Kvalitet" a.d. i ostali angažovani na poslovima sertifikacije, članovi Odbora za sertifikaciju i njegovih komisija, dužni su da u svemu poštuju *Z00PR02 Pravilnik o čuvanju poslovne tajne*.

Podnosilac zahteva/ocenjuvana organizacija dužan je da prizna isključiva prava "Kvalitet" a.d. na sva dokumenta koje mu je "Kvalitet" a.d. stavio na raspolaganje, te da ih neće kopirati ili umnožavati kao i davati na znanje i korišćenje trećem licu, bez pismenog odobrenja.

XII POSTUPAK SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

Član 29.

Način rešavanja prigovora vrši se prema *Z00PR06 Pravilniku o prigovorima i žalbama korisnika usluga*.

XIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 30.

Ovaj pravilnik donosi Upravni odbor "Kvalitet" a.d. Niš.
Izmene i dopune ovog pravilnika vrše se po istom postupku koji je predviđen za njegovo donošenje.

Član 31.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.

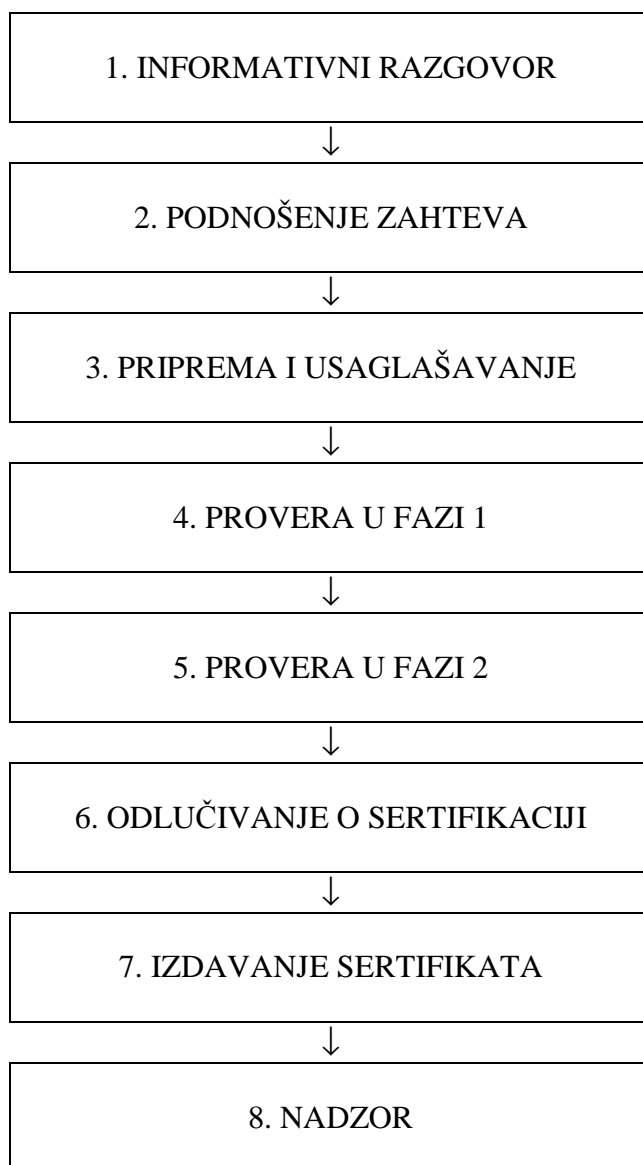
XIV OBRASCI

1. Z00FO06 - Zahtev za ocenjivanje i sertifikaciju sistema menadžmenta
2. Z00FO12 - Izjava

XV PRILOZI

1. Dijagram toka postupka sertifikacije sistema menadžmenta
2. Spisak dokumenata koji se koriste za potrebe sertifikacije sistema menadžmenta

DIJAGRAM TOKA POSTUPKA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA



**SPISAK DOKUMENATA KOJI SE KORISTE ZA
 POTREBE SERTIFIKACIJE SM**

R. br.	Naziv dokumenta	Oznaka
1.	Pravilnik o čuvanju poslovne tajne	Z00PR02
2.	Pravilnik o radu Odbora za ocenjivanje usaglasenosti	Z00PR03
3.	Pravilnik o prigovorima i žalbama korisnika usluga	Z00PR06
4.	Procedura za rad u Sektoru za ocenjivanje	O00PC01
5.	Procedura za izvođenje postupka ocenjivanja sistema menadžmenta	O00PC02
6.	Procedura za rad u Sektoru za sertifikaciju	S00PC01
7.	Uputstvo o podugovaranju	E00UP01
8.	Uputstvo za izbor osoblja za ocenjivanje sistema menadžmenta	Z00UP07
9.	Uputstvo za rad Komisije za sertifikaciju sistema menadžmenta	Z00UP08
10.	Uputstvo za korišćenje sertifikata i znaka usaglašenosti	Z00UP09
11.	Uputstvo za pripremu i usaglašavanje	O00UP01
12.	Uputstvo za ocenjivanje dokumentacije	O00UP02
13.	Uputstvo za praćenje performansi proveravača	O00UP03
14.	Uputstvo za vođenje uvodnog sastanka	O00UP04
15.	Uputstvo za izvođenje ocenjivanja, ponovnog ocenjivanja i nadzora	O00UP05
16.	Uputstvo za analizu rezultata ocenjivanja	O00UP06
17.	Uputstvo za vođenje završnog sastanka	O00UP07
18.	Uputstvo za dodatno ocenjivanje	O00UP08
19.	Uputstvo za vođenje informativnog razgovora	O00UP09
20.	Uputstvo za vođenje registra proveravača	O00UP10
21.	Uputstvo za preispitivanje zahteva za sertifikaciju sistema menadžmenta	O00UP11
22.	Uputstvo za izradu izveštaja o ocenjivanju	O00UP12
23.	Uputstvo za izradu programa ocenjivanja	O00UP13
24.	Uputstvo za izradu izveštaja o neusaglašenostima	O00UP14
25.	Uputstvo za predocenjivanje	O00UP15
26.	Uputstvo za sertifikaciju sistema menadžmenta	S02UP01
27.	Uputstvo za izdavanje, označavanje, popunjavanje, evidenciju i distribuciju sertifikata o usaglašenosti sistema menadžmenta	S02UP02