

Правила обслуживания клиентов в ОсОО «Кыргызский центр сертификации оружия»

1. Область применения

В соответствии с настоящей процедурой обеспечиваются прием образцов для сертификации оружия, передача их в орган контроля, затем передача протоколов контроля в орган по сертификации, и выдача результатов клиенту.

2. Прием образцов

Заказчик может обращаться к специалисту органа по сертификации (далее ОС) лично или по телефону. При обращении заказчика специалист ОС сообщает, входит ли заявляемое техническое устройство, образец (изделие) в область аккредитации ОС и органа по контролю (далее ОК), разъясняет правила проведения испытаний, состав документов и количество образцов, необходимых для проведения испытаний, тарифы и правила оплаты работ по испытаниям, правила обращения с образцами продукции, прошедшими испытания.

Орган по сертификации обеспечивает доступность своих услуг для всех заявителей, деятельность которых находится в области его компетенции.

Доступ к процессу сертификации не должен зависеть от объемов партии заказчика или его принадлежности к какой-либо ассоциации или группе и не быть обусловлен количеством уже выданных сертификатов. Не должно существовать неправомерных финансовых или иных условий.

При повторном обращении заказчик представляет специалисту по приемке заполненную заявку. Примеры оформления заявки вывешены на сайте организации. Вместе с заявкой заказчик должен представить документы на оружие, согласно перечня ниже, которые также перечислены в информации для заказчика на сайте организации:

Для юридических лиц:	Для физических лиц:
заявка на проведение сертификации;	заявка на проведение сертификации;
копия Устава;	-
копия свидетельства о государственной регистрации;	копия паспорта;
копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе;	-
копия лицензии на право торговли оружием при первичном обращении;	сборочный чертеж (схема сборки) - при наличии.
доверенность от продавца на право проведения работ по сертификации;	-
документ, подтверждающий право на владение оружием (контракт или договор, инвойс, справка,	документ, подтверждающий право на владение оружием;

разрешение, лицензия и другие документы компетентных органов);	
каталог фирмы - изготовителя оружия (при наличии);	-
паспорт на оружие (инструкция по эксплуатации);	паспорт на оружие (инструкция по применению) на государственном или официальном языке;
сертификат соответствия модели (типа) (при наличии).	-

ОсОО «КЦСО» проводит контроль оружия и патронов к нему только в соответствии с методами, установленными в ОС и не применяет методы, предлагаемые заказчиком.

На основании заявки и с приложением копий всех вышеуказанных документов заключается договор согласно установленной форме, определяется стоимость работ, подготавливаются платежные документы.

После того, как заказчик представил документы об оплате работ, специалист по приемке проверяет правильность заполнения заявки, достаточность и комплектность представленной технической и эксплуатационной документации, проверяет (при необходимости) в присутствии заказчика работоспособность представленных образцов и проводит их предварительную идентификацию. Специалист по приемке согласовывает с заказчиком срок окончания подготовительного этапа работ ОК, к концу которого (если окончательная идентификация образца подтвердит то, что данное изделие входит в область аккредитации ОК) будут определены:

- номенклатура и количество типовых образцов продукции, необходимых для проведения испытаний;
- достаточность представленной технической и эксплуатационной документации;
- стоимость работ по результатам окончательной идентификации образцов;
- предварительный срок окончания работ.

Если по каким-либо причинам заказчик хочет присутствовать при проведении испытаний своей продукции, то это может быть разрешено руководителем испытаний. Заказчик инструктируется о технике безопасности при нахождении в помещениях, где проводятся испытания. Представителю заказчика выделяется сопровождающий и исключается любая возможность влияния заказчика на ход и результаты испытаний, а также знакомство его с результатами испытаний других изделий.

Принятое оружие и сопроводительные документы регистрируются в журнале приема передачи объектов и выдачи результатов сертификации.

3. Взаимодействие с ОК

Принятое оружие и сопроводительные документы передаются сотрудникам ОК, о чем делается запись в Журнале приема передачи согласно приложения.

Таким образом все заказчиком ОК является только ОС.

Ответственность за сохранность оружия после подписи в Журнале приема передачи от заказчика лежит на ОсОО «КЦСО».

После проведения испытаний, сотрудник ОК передает весь комплект документов, испытанные образцы и сопроводительные документы, относящихся к конкретному заказу и оформленный Акт контроля в орган по сертификации, о чем также делается запись в журнале передачи объектов в ОК.

4. Прекращение, сужение области, приостановка или отмена сертификации

Если несоответствие сертификационным требованиям будет подтверждено результатами надзора или иначе, орган по сертификации должен рассмотреть возможность и принять решение относительно соответствующих действий.

Примечание - Такие действия могут подразумевать:

- а) продолжение сертификации при условиях, указанных органом по сертификации (например, усиленный надзор);
- б) сужение области сертификации для исключения несоответствующих модификаций продукции;
- в) приостановка сертификации в ожидании принятия корректирующих мер заказчиком;
- г) отмена сертификации.

Если сертификация прекращена (по требованию заказчика), приостановлена или отменена, то принимаются меры, установленные схемой сертификации, и вносятся все необходимые изменения в официальные документы по сертификации, открытую информацию, разрешения на использование знаков и т.п., чтобы убедиться в отсутствии указаний на то, что продукция продолжает оставаться сертифицированной.

При сужении области сертификации принимаются меры, установленные схемой сертификации, и вносятся все необходимые изменения в официальные документы по сертификации, открытую информацию, разрешения на использование знаков и т.п.

Если сертификация приостановлена, назначается один или несколько сотрудников для выработки и доведения до сведения заказчика:

- действий, необходимых для прекращения приостановки и возобновления сертификации продукции в соответствии со схемой сертификации;
- любых других действий, требуемых схемой сертификации.

Если сертификация возобновлена после приостановки, вносятся все необходимые изменения в официальные документы по сертификации, открытую информацию, разрешения на использование знаков и т.п., чтобы убедиться в наличии указаний на то, что продукция продолжает оставаться сертифицированной. В случае принятия решения о сужении области сертификации, вносятся все необходимые изменения в официальные документы по сертификации, открытую информацию, разрешения на использование знаков и т.п.

5. Передача результатов заказчику

Результаты контроля и сертификации и предоставленные заказчиком образцы передаются непосредственно заказчику вместе с сопроводительным письмом (для юридических лиц) и без такового (для физических лиц) под роспись в журнале.