

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 1 из 20

Система документации по аккредитации

Процедура по обмену информацией

СТО СДА 06–21

(версия 1)

Действует с:	<i>01.08.2021</i>	Взамен:	-
--------------	-------------------	---------	---

	Должность:	ФИО:	Подпись:	Дата:
Разработал:	<i>менеджер по сертификации</i>	<i>Арбатский А.А.</i>	<i>[Подпись]</i>	<i>01.08.2021</i>
Проверил:				
Согласовал:				
Утвердил:	<i>генеральный директор</i>	<i>Форова К.Б.</i>	<i>[Подпись]</i>	<i>01.08.2021</i>



ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 2 из 20

Оглавление

1	Цель:	3
2	Область применения:	3
3	Ответственность	Ошибка! Закладка не определена. 3
4	Описание	3
5	Обмен информацией с внешней средой.....	9
6	Требования к информации	10
7	Действующая документация	15
8	Приложение А (справочное) Рекомендации по ведению телефонных переговоров.....	16
9	Приложение Б (справочное) Рекомендуемые правила использования электронной почты.....	18
10	Лист учета изменений:.....	19
11	Лист ознакомления:.....	20

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 3 из 20

1 Цель:

Целью Процедуры является определить порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, имеющей отношение к системе документации по аккредитации (далее - СДА) Орган по сертификации **ООО «Парадигма»**.

2 Область применения:

Все подразделения Органа по сертификации ООО «Парадигма»

3 Ответственность:

Ответственным за реализацию процедуры являются Руководитель органа по сертификации.

4 Описание:

4.1. Общие положения

4.1.1 Цель обмена информацией — своевременная осведомлённость персонала о деятельности Органа по сертификации ООО «Парадигма», в том числе о функционировании СДА.

4.1.2. Информирование (обмен информацией) позволяет:

- обеспечить персонал Органа по сертификации ООО «Парадигма» информацией о функционировании и требованиях СДА и информацией, предназначенной для улучшения качества услуг по сертификации систем менеджмента;
- вовлечь всех работников Органа по сертификации ООО «Парадигма» в работы по достижению целей в области качества предоставления услуг по сертификации систем менеджмента;
- упорядочить информационные связи в Органе по сертификации ООО «Парадигма».

4.1.3. Информационные ресурсы, используемые в ходе обмена информацией, можно характеризовать объемом, полнотой и достаточностью информационных ресурсов.

4.1.4. Чем больше знаний содержит информационный ресурс по конкретному вопросу, тем выше эффективность использования этого ресурса.

4.1.5. Способ фиксации информации определяет тип носителя информации, а также способы ее записи на него и съема (чтения) информации.

4.1.6. Одна и та же информация, может быть зафиксирована на различных носителях и разными методами.

4.1.7. В Органе по сертификации ООО «Парадигма» действуют следующие формы обмена информацией:

- устный обмен информацией, в том числе обмен информацией по телефону и посредством голосовых средств связи;
- обмен информации на бумажных носителях;
- электронный документооборот.

4.2. Совещания

4.2.1. В Органе по сертификации ООО «Парадигма» внедрено проведение совещаний в форме планерных совещаний на разных уровнях управления.

4.2.2 Основные виды совещаний, систематически проводимых, представлены в таблице 3.

5. Таблица 3 – Виды совещаний

№ п/п	Наименование совещаний	Периодичность проведения совещаний	Состав участников совещаний	Нормативный документ, регламентирующий порядок проведения видов совещаний
1	2	3	4	5
1	Совещания по функционированию основной деятельности	ежедневно	Руководители направлений/структурных подразделений	Ж 2 СТО СДА 01-21 Журнал учета совещаний; Ф 3 СТО СДА 01-21 Протокол совещаний
2	Планерные совещания	ежедневно	Генеральный директор, руководители направлений/структурных подразделений	Ж 2 СТО СДА 01-21 Журнал учета совещаний; Ф 3 СТО СДА 01-21 Протокол совещаний
3	Совещания по анализу СДА	ежеквартально	Генеральный директор, руководители направлений/структурных подразделений	Ж 2 СТО СДА 01-21 Журнал учета совещаний; Ф 3 СТО СДА 01-21 Протокол совещаний

4.3. Сотовая связь

4.3.1. Корпоративная сотовая связь — обеспечение сотрудника возможностью вести служебные переговоры по сотовому телефону за счет средств Органа по сертификации ООО «Парадигма».

4.3.2. Сотрудники Органа по сертификации ООО «Парадигма» имеют право пользования корпоративной сотовой связью/сотовым телефоном в целях повышения эффективности трудовой деятельности, для оперативного решения вопросов, связанных с деятельностью Органа по сертификации ООО «Парадигма».

4.3.3. Сотовая связь используется как для внутреннего (между подразделениями), так и для внешнего обмена информацией (с представителями Органа по сертификации ООО «Парадигма», организацией-заказчиком, частными лицами и пр.).

4.3.4. Использование корпоративной сотовой связи регламентируется в п.4.3.5, 4.3.6.

4.3.5 Рекомендации по ведению телефонных переговоров представлены в **Приложении А**.

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 5 из 20

4.3.6 При использовании сотовой связи сотрудникам запрещено:

- разглашать информацию, составляющую коммерческую тайну или конфиденциальную информации сторонним лицам/организациям.
- оскорблять собеседника, проявлять различную дискриминацию к собеседнику.

4.4. Учебные мероприятия

4.4.1. Учебные мероприятия — доведение информации в рамках учебных мероприятий осуществляется в соответствии с учебными программами по **Ф 8 СТО СДА 05–21**
График проведения тренингов с персоналом в 20__ году.

4.4.2. Обучение проходит в соответствии с **СТО СДА 05–21 Процедура по управлению персоналом.**

4.5. Неформальные встречи

4.5.1. Неформальные встречи — это проведение общественно-культурных мероприятий, направленных на поощрение персонала, добившегося выдающихся результатов в работе, в том числе в вопросах качества предоставления услуг по проведению аудитов и сертификации систем менеджмента.

4.5.2. Неформальное общение организуется во внерабочее время руководителями подразделений/направлений.

4.5.3. Неформальные группы для общения создаются не распоряжениями руководства организации и формальными постановлениями, а членами в соответствии с их взаимными симпатиями, общими интересами, одинаковыми увлечениями и привычками.

4.5.4. Неформальные группы представляют собой спонтанно (самопроизвольно) сложившуюся систему социальных связей, норм, действий, являющихся продуктом более или менее длительного межличностного общения.

4.5.5. Неформальные группы делятся на заинтересованные (или группы интересов) и дружеские.

4.6. Средства наглядной агитации и информации

4.6.1. Средства наглядной агитации и визуальной информации прежде всего должны быть актуальны по своему содержанию, выполнены с учетом удобств их обозрения, в броской и доходчивой форме.

4.6.2. Средства наглядной агитации и информации (в т.ч. информационные стенды) должны содержать актуальную информацию. Информация должна обновляться по мере необходимости.

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 6 из 20

4.6.3. Доведение и обмен информацией в Органе по сертификации ООО «Парадигма» осуществляется при использовании стендов, размещенных в офисе ООО «Парадигма»

4.6.4. Информация, размещаемая на информационных стендах, содержит:

- сведения о деятельности подразделений;
- Политика в области беспристрастности оценки;
- другая информация.

4.6.5. Информацию на информационных стендах в Обществе размещает Менеджер по сертификации, который осуществляет в течение месяца контроль наличия на стендах обязательной информации.

4.6.6. Запрещено размещение на информационных стендах личной информации, информации, порочащей честь и достоинства сотрудников и пр.

4.7. Организационно-распорядительные документы

4.7.1. Часть информации, используемой в управлении Органа по сертификации ООО «Парадигма», фиксируется в документах на бумажных и электронных носителях информации.

4.7.1. Выделяются следующие основные группы документов, которые используются в качестве источников доведения информации о деятельности Органа по сертификации ООО «Парадигма», в том числе в области СДА:

- организационные документы (организационная структура, правила внутреннего трудового распорядка, должностные и рабочие инструкции и пр.);
- распорядительные документы (приказы, решения, распоряжения, постановления);
- информационно-справочные документы (акты, письма, факсы, справки, протоколы).
- служебная документация, представленная в системе электронного документооборота Органа по сертификации ООО «Парадигма».

Порядок ведения данной документации установлен СТО СДА 01-21 Документированная процедура по управлению документацией и записями.

4.8. Локальные сети

4.8.1. Официальный сайт Органа по сертификации ООО «Парадигма» расположен по адресу www.vcs-ist.org

4.8.2. На официальном сайте расположена информация о компании, направлениях деятельности, услугах и работах, пр.

4.8.3. Нормативные документы, находящиеся в электронном виде, доступны через сетевую папку по адресу: **Сеть - > Paradigma-Main - > Обмен - > СДС МТС ООО Парадигма**

4.8.4. Приказы и распоряжения по основной деятельности после издания рассылаются исполнителем по электронной почте и выкладываются в соответствующую папку по

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21
		Стр. 7 из 20

адресу: Сеть - > Paradigma-Main - > Обмен - > СДС МТС ООО Парадигма - > Приказы

- 4.8.5. Помимо PDF копии приказа/распоряжения в папках размещаются Журналы приказов/распоряжений.
- 4.8.6. Размещение нормативных документов регламентируется **СТО СДА 01–21 Документированная процедура по управлению документацией и записями** Документация СДА, находящаяся в электронном виде, доступна через сетевую папку по адресу: Сеть - > Paradigma-Main - > Обмен - > СДС МТС ООО Парадигма - > **СТО СДА 01–21 Управление документацией**
- 4.8.7. В папке СДА размещается информация по следующим направлениям:
- Приказы и распоряжения в области СДА
 - Действующие документы СДА
 - Материалы по обучению (*Программы и графики обучения, планы, протоколы и пр.*)
- 4.8.8. В сетевых папках допускается хранить различную внутреннюю документацию подразделения, формы записей, электронные журналы и пр.
- 4.8.9. Запрещается размещение в сетевых папках подразделений информации, носящей личный характер (фото, музыка, личные документы и пр.)

4.9. Электронная почта

- 4.9.1. Под внутренней почтой понимаются средства обмена электронной информацией между сотрудниками Органа по сертификации **ООО «Парадигма»**. Электронная почта является собственностью Органа по сертификации **ООО «Парадигма»**. Доступ к внутренней почте имеют все компьютеры Органа по сертификации **ООО «Парадигма»**.
- 4.9.2. Использование ЭП в личных целях не допускается.
- 4.9.3. Администрирование почты производится Руководителем органа по сертификации info@vcs-ist.org
- 4.9.4. ЭП предназначена для:
- оперативного обмена служебной информацией, в том числе файлами, включаемыми в письма в виде вложений;
 - согласования документов или решений;
 - рассылки информации о времени и повестке совещаний, а также подготовительных материалов;
 - рассылки информации о новых внутренних нормативных документах и приказах, распоряжениях руководства Общества;
 - рассылки напоминания о важных событиях и мероприятиях;
 - планирования задач и передачи отчетности по их выполнению;
 - переписки с контрагентами компании.
- 4.9.5. Обязательные правила работы с ЭП:

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 8 из 20

- почтовая программа должна быть активна в течение рабочего дня;
- максимальный объем вложений одного письма не должен превышать 35 Мб;

4.9.6. Рекомендуемые правила работы с ЭП приведены в **Приложении Б**:

4.9.7. При работе с электронной почтой запрещается:

- использовать адрес корпоративной почты для оформления подписок, без предварительного согласования с генеральным директором;
- публиковать свой адрес, либо адреса других сотрудников компании на общедоступных Интернет ресурсах (форумы, конференции и т.п.);
- открывать вложенные файлы во входящих сообщениях, если на компьютере не установлено антивирусное ПО, способное проверять почтовые вложения, даже если отправитель письма хорошо известен;
- осуществлять массовую рассылку почтовых сообщений (более 10) внешним адресатам без их на то согласия. Данные действия квалифицируются как СПАМ и являются незаконными;
- осуществлять массовую рассылку почтовых сообщений рекламного характера без предварительного согласования с генеральным директором;
- распространять информацию ограниченного доступа, представляющую коммерческую тайну;
- предоставлять кому бы то ни было пароль доступа к своему почтовому ящику.

4.10. Информационные системы

4.10.1. В Органе по сертификации ООО «Парадигма» введены и функционируют различные информационные системы, используемы для поиска информации, также для обмена информацией как внутри предприятия, так и для обмена информацией между подразделениями.

4.10.2. В Органе по сертификации ООО «Парадигма» функционируют следующие информационные системы:

Таблица 4

№ П/П	Наименование информационной системы	Краткое описание ИС	Расположение
1	2	3	4
1	Росстандарт	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии России (Росстандарт)	www.gost.ru
2	МЭРТ	Министерство экономического развития и торговли РФ (МЭРТ)	www.economy.gov.ru
3	Росаккредитация	Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация)	www.fsa.gov.ru
4	ОАО «НТЦ «Промышленная безопасность»	Научно-технический центр по безопасности в промышленности (ОАО «НТЦ «Промышленная безопасность»)	www.safety.ru
5	ВНИИС	Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации Ростехрегулирования (ВНИИС)	www.vniis.ru

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21
		Стр. 9 из 20

№ П/П	Наименование информационной системы	Краткое описание ИС	Расположение
1	2	3	4
6	Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная) Ростехрегулирования	Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная) Ростехрегулирования	www.asms.ru
7	ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ"	ФГУП Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия (ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ")	www.vniiki.ru
8	International Organization for Standardization (ISO) - Международная организация по стандартизации (на англ. языке)	International Organization for Standardization (ISO) - Международная организация по стандартизации (на англ. языке)	www.iso.org
9	МЭРТ	Сайт МЭРТ, посвященный вступлению России в ВТО	www.wto.ru
10	КонсультантПлюс	Компьютерная справочная правовая система в России.	Сеть - > Paradigma-Main - > Обмен - > КонсультантПлюс
11	АмоCRM	АмоCRM — система управления взаимоотношениями с клиентами, позволяющая автоматизировать продажи и организовать работу отдела маркетинга внутри небольшого предприятия.	https://paradigmaspb.amocrm.ru/
12	Нормативная база	Перечень стандартов	https://vcs-ist.org/

5. Обмен информацией с внешней средой

5.1. В Органе по сертификации ООО «Парадигма» на постоянной основе осуществляется обмен информацией с внешней средой: контрагенты, структурные подразделения Общества, государственные учреждения и прочее.

5.2. В Органе по сертификации ООО «Парадигма» действуют следующие методы обмена информации с внешней средой:

- Совещания;
- Телефонные переговоры;
- Электронная почта;
- Информация, размещенная на официальном сайте Общества;
- Бумажный документооборот (в т. ч. бумажная корреспонденция).

5.3. При обмене информацией с внешней средой следует придерживаться правил и рекомендаций, изложенных в разделах 4.2–4.10.

5.4. При рассмотрении жалоб и апелляций руководствоваться **СТО СДА 07-21 Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций.**

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 10 из 20

6. Требования к информации

6.1. Общедоступная информация

6.1.1 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** обеспечивает ведение (используя печатные, электронные или другие средства) и делать общедоступной во всех географических зонах, в которых он работает, информацию:

- а) о процессах аудита;
- б) о процессах, связанных с принятием решения о сертификации, включающих выдачу, отказ в выдаче, подтверждение, возобновление, приостановление действия или отмену сертификата, а также расширение или сужение области сертификации;
- в) о типах систем менеджмента, проверяемых органом, и применяемых схемах сертификации;
- г) о праве использовать название органа по сертификации и сертификационный знак или логотип;
- д) о процессах работы с запросами на получение информации, жалобами и апелляциями;
- е) о политике в области обеспечения беспристрастности.

6.1.2 По запросу от любой заинтересованной стороны Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** должен предоставить информацию:

- а) о регионах, в которых данный орган осуществляет свою деятельность;
- б) о статусе выданных сертификатов;
- в) о названии и адресе (город и страна) сертифицированного заказчика, нормативном документе, области применения выданного сертификата.

Примечания

1 В исключительных случаях доступ к определенной информации может быть ограничен по просьбе заказчика (например, по соображениям безопасности).

2 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** может также и при отсутствии запросов сделать общедоступной информацию, указанную в 6.1.2, любым предпочтительным для него способом, например, на своем сайте в Интернете.

6.1.3 Информация, предоставляемая Органом по сертификации **ООО «Парадигма»** тому или иному заказчику или поставляемая на рынок, в том числе реклама, должна быть точной и не должна вводить в заблуждение.

6.2. Сертификационные документы (**СТО СДА 03-21 Процедура по функционированию системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации»**)

6.2.1 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** выдает сертификационные документы

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21
		Стр. 11 из 20

сертифицированному заказчику любым предпочтительным для него способом.

6.2.2 Сертификационный документ (документы) должен (должны) содержать следующее:

а) наименование и географическое местоположение каждого заказчика, система менеджмента которого была сертифицирована (или географическое местоположение его главного офиса и всех производственных площадок, входящих в область сертификации организации с несколькими производственными площадками);

б) дату выдачи, расширения или сужения области применения, возобновления действия сертификата, которая не должна предшествовать дате принятия решения о сертификации.

Примечание - Орган по сертификации ООО «Парадигма» может по истечении срока действия сертификата сохранять указанную в сертификате первоначальную дату выдачи при условии, что:

- даты начала и окончания текущего цикла сертификации четко обозначены;

- дата окончания заключительного цикла сертификации указана наряду с датой ресертификационного аудита;

с) срок действия сертификата или дату проведения ресертификации в соответствии с циклом ресертификации;

д) единый идентификационный номер;

е) обозначение стандарта и/или другого нормативного документа, включая указание статуса издания (например, номер выпуска и/или дата пересмотра), используемого в ходе аудита сертифицированного заказчика;

ф) область сертификации, касающаяся вида работ, продукции и услуг относительно каждой производственной площадки;

г) наименование, адрес и сертификационный знак органа по сертификации; другие знаки (например, символ аккредитации, логотип заказчика) допускается использовать таким образом, чтобы не вводить в заблуждение или не допускать неоднозначного толкования;

h) любая другая информация, требуемая стандартом и/или другим нормативным документом, используемым при сертификации;

i) в случае выпуска любых пересмотренных сертификационных документов должны быть предусмотрены средства их отличия от устаревших документов.

6.3. Ссылка на сертификат и использование знаков соответствия

6.3.1 Правила управления любыми знаками соответствия систем менеджмента, разрешенных для использования сертифицированными заказчиками, процедура их прослеживаемости со стороны органа по сертификации описаны в **СТО СДА 11-21 ПОРЯДОК применения знаков соответствия системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации»** в соответствии с требованиями ИСО/МЭК

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 12 из 20

17030, который содержит требования к истолкованию знаков соответствия третьих сторон.

6.3.2 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** запрещает использование его знаки соответствия в отчетах о лабораторных испытаниях, протоколах калибровки или инспекционного контроля или в своих сертификатах сертифицированных заказчиков.

6.3.3 Правила, регулирующие использование любых заявлений на упаковке продукции или в сопроводительной информации о том, что сертифицированный заказчик имеет сертифицированную систему менеджмента описаны в **СТО СДА 11–21 ПОРЯДОК применения знаков соответствия системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации».**

6.3.4 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** на основе юридически действительных соглашений имеет право требовать, чтобы сертифицированный заказчик:

a) выполнял требования органа по сертификации при ссылаках на свой статус сертификации в средствах массовой информации, таких как Интернет, брошюры, реклама или другие материалы;

b) не делал или не допускал никаких вводящих в заблуждение заявлений относительно своей сертификации;

c) не использовал или не разрешал использовать документ о сертификации или какую-либо его часть каким-либо образом, вводящим в заблуждение;

d) при приостановлении или отмене действия сертификата прекращал ссылаться на него в рекламных целях, как предписано органом по сертификации;

e) вносил коррективы во все рекламные материалы при сужении области сертификации;

f) не допускал использования ссылок на сертификацию своей системы менеджмента каким-либо образом, позволяющим предположить, что орган по сертификации сертифицировал продукцию (включая услугу) или процесс;

g) не давал понять, что действие сертификата распространяется и на деятельность, не охваченную областью сертификации;

h) не использовал свой сертификат таким образом, что это может негативно сказаться на репутации органа по сертификации и/или системы сертификации и привести к потере доверия общественности.

6.3.5 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** осуществляет контроль за правом владения и предпринимает соответствующие действия в ответ на некорректные ссылки на статус сертификации или вводящее в заблуждение использование сертификационных документов, знаков соответствия или отчетов по результатам аудита, например, требования к внесению исправлений и проведению корректирующих действий, приостановление, отмену действия сертификации, публикацию информации о нарушениях и, если это необходимо, предъявление судебного иска.

6.4. Конфиденциальность при обмене информацией

6.4.1 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** на основе юридически действительных

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 13 из 20

соглашений несет ответственность за управление всей информацией, полученной или сформированной в ходе выполнения работ по сертификации на всех уровнях своей структуры, включая комитеты и внешние органы или лиц, действующих от его имени.

6.4.2 Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** заблаговременно уведомляет заказчика о том, какую информацию он предполагает сделать общедоступной. Любая другая информация, кроме той, которая была предана огласке заказчиком, должна рассматриваться как конфиденциальная.

6.4.3 Информация о конкретном сертифицированном заказчике или частном лице не должна раскрываться Органом по сертификации **ООО «Парадигма»** третьей стороне без получения письменного согласия данного заказчика или частного лица, за исключением случаев, оговоренных в законодательстве.

6.4.4 В случаях предоставления конфиденциальной информации третьей стороне, заказчик или частное лицо заранее извещаются Органом по сертификации **ООО «Парадигма»** о предоставлении информации, за исключением случаев, оговоренных в законодательстве.

6.4.5 Информация о заказчике, полученная не от самого заказчика (например, от предъявителя жалобы, от регулятивных органов), должна рассматриваться как конфиденциальная в соответствии с политикой Органа по сертификации **ООО «Парадигма»**.

6.4.6 Персонал, включая членов любого комитета, подрядные организации, персонал внешних органов или лиц, действующих от имени органов по сертификации, должен сохранять конфиденциальность всей информации, полученной или сформированной Органом по сертификации **ООО «Парадигма»** в ходе его деятельности по сертификации, за исключением тех случаев, которые регулируются требованиями законодательства.

6.4.7 Оборудование и средства Органа по сертификации **ООО «Парадигма»**, обеспечивают безопасное обращение с конфиденциальной информацией.

6.5. Обмен информацией между органом по сертификации и заказчиками

6.5.1. Информация о деятельности по сертификации и требованиях

Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** предоставляет заказчикам следующую актуализированную информацию (**СТО СДА 03–21 Процедура по функционированию системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации»**):

а) подробное описание работ по сертификации на начальном и последующем этапах, включая подачу заявки, первоначальные аудиты, надзорные аудиты, а также о порядке выдачи, отказа в выдаче, подтверждения сертификата, расширения или сужения области сертификации, возобновления, приостановления или отмены действия сертификата;

б) нормативные требования к сертификации;

с) информацию о стоимости подачи заявки, первоначальной и последующей сертификации;

д) требования органа по сертификации к заказчикам, а именно:

1) отвечать сертификационным требованиям;

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21
		Стр. 14 из 20

2) принимать все необходимые меры для проведения аудитов, включая предоставление экзаменационной документации и доступ ко всем процессам и участкам, записям и персоналу для проведения первоначальной сертификации, надзорного аудита, ресертификации и анализа жалоб;

3) обеспечивать при необходимости присутствие наблюдателей (например, аудиторов по аккредитации или аудиторов-стажеров);

е) документы, в которых описаны права и обязанности сертифицированных заказчиков, включая требования о том, что в рамках любого информационного взаимодействия ссылки на свой статус сертификации должны соответствовать требованиям 6.3;

ф) информацию о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций.

6.5.2. Уведомление об изменениях со стороны органа по сертификации

Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** своевременно уведомляет сертифицированных заказчиков о любых изменениях своих требований к сертификации, проверяет каждого сертифицированного заказчика на соблюдение новых требований.

6.5.3. Уведомление об изменениях со стороны заказчика (СТО СДА 03–21 Процедура по функционированию системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации»)

Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** принимает юридически обоснованные меры для обеспечения того, чтобы сертифицированный заказчик незамедлительно информировал орган по сертификации обо всех вопросах, которые могут повлиять на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям стандарта, на соответствие которому проводилась сертификация, в частности, к изменениям, касающимся:

- а) юридического, коммерческого, организационного статуса или прав собственности;
- б) организации и руководства (например, основного управленческого персонала, лиц, принимающих решения, или технических специалистов);
- с) контактного адреса и местоположения производственных площадок;
- д) области деятельности в рамках сертифицированной системы менеджмента;
- е) важных изменений в системе менеджмента и процессах.

При необходимости Орган по сертификации **ООО «Парадигма»** предпринимает надлежащие меры.

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21
		Стр. 15 из 20

7 Действующая документация

№ п/п	Тип документа	Название	Идентификационный номер
1	Процедура	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21
2	Процедура	Процедура по функционированию системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации»	СТО СДА 03-21
3	Процедура	Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций	СТО СДА 07-21
4	Процедура	Анализ со стороны Руководства	СТО СДА 10-21
5	Процедура	Управление документацией	СТО СДА 01-21
6	Процедура	Управление персоналом	СТО СДА 05-21
7	Процедура	ПОРЯДОК применения знаков соответствия системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации».	СТО СДА 11-21
8	График	График проведения тренингов с персоналом	Ф 8 СТО СДА 05-21
9	Формуляр	Протокол совещаний	Ф 3 СТО СДА 01-21
10	Журнал	Журнал учета совещаний	Ж 2 СТО СДА 01-21

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 16 из 20

Приложение А
(справочное)
Рекомендации по ведению телефонных переговоров

- 1) **Следите за интонацией своего голоса.** По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом:
Интонация — 86%;
Слова — 14%.
Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.
- 2) **Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону.** Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.
- 3) **Приветствуйте звонящего.** Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».
- 4) **Представляйтесь по телефону.** После приветствия, звонящего представьтесь ему, назовите вашу организацию (при необходимости).
- 5) **Позвонив, спросите, может ли собеседник говорить с вами.** У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д. Другими словами, когда мы ему позвонили, то вероятность того, что мы оторвали его от дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон; наш собеседник может находиться, где угодно и быть занятым чем угодно.
- 6) **Переходите к сути своего звонка как можно быстрее.** Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бесцельную лирику и бессмысленные вопросы.
- 7) **Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником.** Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».
- 8) **Подстраивайтесь под скорость речи собеседника.** Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 17 из 20

себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут реагировать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.

Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.

- 9) **Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону.** Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь. Отложите в сторону свою жвачку (котлету, сигарету).
- 10) **Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время.** Эта рекомендация относится и к проведению встреч. Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух, возможно просто поблагодарите за беседу.
- 11) **Использование громкой связи (спикерфона).** Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника. При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, собеседник практически сразу ощутит дискомфорт и насторожится.

Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы руководитель отдела тоже мог принять участие в беседе».

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по обмену информацией	СТО СДА 06-21 Стр. 18 из 20

Приложение Б
(справочное)

Рекомендуемые правила использования электронной почты

- 1) Рекомендуется при написании писем руководствоваться общими правилами ведения деловой корреспонденции, то есть письмо должно содержать обращение к получателю, подпись отправителя, поле Тема должно быть заполнено, грамматические ошибки исправлены;
- 2) Отвечать на письма, требующие ответа, в течение суток. Если письмо требует для подготовки ответа больший срок, в течение суток отправляется ответ, в котором указывается срок отправки полного ответа;
- 3) Для ответа на письмо пользоваться командой Ответить, что облегчает получателю понимание темы и сути письма;
- 4) В письмах, содержащих поручения, просьбы, директивы в поле Кому указывать только тех сотрудников, к кому эти поручения, просьбы, директивы обращены. Если хочется дополнительно проинформировать кого-либо о содержании письма, адрес такого получателя вносится в поле Копия;
- 5) Хранить принятые и отправленные служебные сообщения не менее 6 месяцев;
- 6) Для сокращения дискового пространства, занимаемого почтой, использовать средства авто архивации почтовой программы, для хранения сообщений использовать возможности почтовой программы по созданию иерархии папок, аналогично файловой организации MS Windows;

