

**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
МИНИСТАРСТВО ОДБРАНЕ
ВОЈНА КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА**



**П Р А В И Л А
С Е Р Т И Ф И К А Ц И Ј Е**

Београд, 2017. године

Адреса:
Министарство одбране
Сектор за материјалне ресурсе
ВОЈНА КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА
11147 Београд, Ратка Ресановића 1

Телефони:

Директор ВКК	011/ 2051-021
Технички секретар	011/ 2051-022
Менаџер система квалитета	011/ 2501-486

Телефакс: 011/ 2505-880

WEB: www.vkk.mod.gov.rs

E-mail: vkk@mod.gov.rs



ВОЈНА КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА¹ врши сертификацију система менаџмента квалитетом следећих делатности²:

- 3. **Производња прехрамбених производа, пића и дувана**³,
- 4. **Производња текстила и текстилних производа,**
- 5. **Прерада коже и производња предмета од коже,**
- 6. **Прерада дрвета и производи од дрвета,**
- 7. **Производња целулозе, папира и производа од папира**⁴,
- 12. **Производња хемикалија, хемијских производа и вештачких и синтетичких влакана изузев производње фармацеутских продуката, медицинских хемикалија и биљних препарата,**
- 14. **Производња производа од гуме и производа од пластичних маса,**
- 15. **Производња производа од осталих неметалних минерала изузев производње цемента, креча и гипса и производње производа од бетона, цемента или гипса,**
- 17. **Производња основних метала и стандардних металних производа,**
- 18. **Производња машина и иређаја на другом месту непоменуто,**
- 19. **Производња електричних и оптичких уређаја,**
- 21. **Производња ваздушних и свемирских летелица,**
- 22. **Производња моторних возила, приколица и полуприколица. Производња железничких и трамвајских локомотива и возног парка. Производња мотоцикла и бицикла. Производња осталих саобраћајних средстава на другом месту непоменуто,**
- 28. **Грађевинарство,**
- 29. **Трговина на велико и трговина на мало, оправка моторних возила, мотоцикала и предмета за личну употребу и домаћинство,**
- 33. **Компјутерске и сродне активности,**
- 34. **Истраживање и развој. Архитектонске и инжењерске активности и технички савети,**
- 35. **Остале пословне активности изузев архитектонских и инжењерских активности и техничких савета,**
- 38. **Здравствени и социјални рад и**

сертификацију система менаџмента (у даљем тексту СМ) по захтевима референтних стандарда (СОРС 9000/14, SRPS EN ISO 22000:2007⁵, SRPS ISO/IEC 27001:2014 и SRPS EN ISO 50001:2012)⁶ организација које су регистроване за обављање поменутих делатности.

¹ Војна контрола квалитета је акредитована од стране АТЦ, Сертификатом о акредитацији број 08-001.

² Обим акредитације по захтевима стандарда SRPS ISO 9001:2008, SRPS ISO 14001:2005 и SRPS OHSAS 18001:2008 објављен је на сајту Војне контроле квалитета на адреси: www.vkk.mod.gov.rs и сајту АТЦ на адреси: www.registar.ats.rs

³ Ван обима акредитације.

⁴ Ван обима акредитације.

⁵ Ако није посебно истакнута година издања стандарда подразумева се да се примењује најновија верзија усвојена од стране Института за стандардизацију Републике Србије.

⁶ Ван обима акредитације.

Сертификацију вршимо утврђивањем усаглашености система менаџмента организације према захтевима стандарда SRPS ISO 9001:2008, COPC 9000/05, SRPS ISO 14001:2005, SRPS OHSAS 18001:2008, SRPS EN ISO 22000:2007, SRPS ISO/IEC 27001:2014 и SRPS EN ISO 50001:2012.

За усаглашени система менаџмента ВКК СМР МО издаје сертификате.

ВКК има кадрове са богатим професионалним искуством у наведеним привредним делатностима, компетентне за проверу и оцену СМ. ВКК биће поуздан партнер свакој провераваној организацији.

Сертификација СМ доступна је свим подносиоцима захтева без обзира на њихову величину и чланство у некој асоцијацији или групи и прихвата се без постављања других услова, који нису наведени у овој брошури.

Садржај

1.	Намена	1
2.	Дефиниције и скраћенице	1
3.	Сертификација СМ	1
3.1	<i>Опште</i>	1
3.2	<i>Процес сертификације</i>	1
3.2.1	<i>Информација о процесу сертификације</i>	2
3.2.2	<i>Подношење, разматрање и прихватање захтева за сертификацију</i>	2
3.2.3	<i>Почетна сертификациона</i>	2
3.2.4	<i>Именовање вође тима проверача</i>	3
3.2.5	<i>I ФАЗА провере СМ</i>	3
3.2.6	<i>Именовање тима проверача и експерата</i>	4
3.2.7	<i>II ФАЗА провере СМ</i>	4
3.2.8	<i>Докази и налази провере</i>	5
3.2.9	<i>Одлучивање о сертификацији СМ</i>	6
3.2.10	<i>Сертификат</i>	7
4.	Права и обавезе сертифициване организације	7
5.	Промене у СМ	7
6.	Надзор над сертифициваним СМ	7
7.	Суспензија и повлачење сертификата	8
8.	Промена обима сертификације	8
9.	Евиденција о издатим, суспендованим и повученим сертификатима	8
10.	Чување записа	8
11.	Поверљивост	8
12.	Решавање жалби и приговора	9
13.	Обавезе СТ о обавештавању клијената о променама код СТ	10
14.	Цена	10

1. Намена

Намена ове брошуре је да упозна потенцијалне подносиоце захтева са битним елементима процеса сертификације и доступна је свим заинтересованим организацијама.

Напомена:

Детаљи процеса сертификације СМ организација прописани су у документима ВКК.

2. Дефиниције и скраћенице

Примењују се дефиниције и појмови из SRPS ISO 9000 и SRPS ISO 19011.

Скраћенице:

АТС – Акредитационо тело Србије,
ВКК – Војна контрола квалитета СМР МО.

3. Сертификација СМ

3.1 Опште

Предмет сертификације могу да буду све или само део делатности за које је организација регистрована сагласно Закону о Класификацији делатности и о Регистру јединица разврставања.

Области за које је ВКК акредитована дат је у уводном делу брошуре - Правила сертификације. О променама у области акредитације се упознати директном контакту са ВКК.

3.2 Процес сертификације

Процес сертификације заснива се на примени докумената усаглашених са важећим верзијама стандарда серије SRPS ISO 9000 и односним SRPS Упутствима чиме се обезбеђује да се сертификација СМ спроводи употребом истих принципа и истих поступака, што обезбеђује једнак и неутралан третман свих организација–подносиоца захтева за сертификацију система менаџмента.

О намераваним изменама у захтевима за сертификацију ВКК обавестиће све сертифициране организације 3 (три) месеца пре почетка њихове примене. После усаглашавања измена са заинтересованим странама извршиће се јавно објављивање измењених захтева.

Након јавног објављивања измењених захтева сертифицивана организација је обавезна да спроведе потребна подешавања или дораде СМ у роковима које ће ВКК навести у зависности од природе спроведене измене.

3.2.1 Информација о процесу сертификације

Организацију, заинтересовану за сертификацију СМ, ВКК информише о процесу сертификације, методу провере и оцењивања СМ. Организације се могу информисати на интернет страници www.vkk.mod.gov.rs или слањем упита Војној контроли квалитета.

На упит, организација добија:

- упитник, ради достављања основних информација о организацији и СМ, обиму сертификације и роковима,
- образац захтева за сертификацију СМ,
- ову брошуру – Правила сертификације.

3.2.2 Подношење, разматрање и прихватање захтева за сертификацију

Организација доставља ВКК попуњен упитник.

На основу података достављених у Упитнику ВКК утврђује да ли је акредитована за сертификацију СМ за области наведене у упитнику и да ли може да спроведе поступак сертификације у захтеваном року, о чему обавештава организацију.

Организација доставља попуњен захтев за сертификацију СМ, релевантна документа за сагледавање њеног СМ (Пословник и сл.)

Информативна посета

Циљ информативне посете организацији је да се:

- утврди да је захтев за сертификацију јасно дефинисан и документован,
- дефинише предмет сертификације,
- утврди потреба за ангажовањем експерта, компетентног за проверу специфичних делатности организације,
- утврди обим провере и оквирни термин план провере,
- утврди коначна цена сертификације и
- по потреби тражи допуна документације.

Уколико током информативне посете нису разрешена сва спорна питања или организација у року од 10 дана не достави тражену допуну документације, ВКК може обуставити даљи поступак и обавештава организацију да захтев за сертификацију система менаџмента није прихваћен.

3.2.3 Почетна сертификациона

Почетна сертификациона провера система менаџмента мора да се спроведе у две фазе: фази 1 и фази 2.

3.2.4 Именовање вође тима проверавача

ВКК именује вођу тима проверавача и обавештава организацију о прихватању захтева за сертификацију. Зависно од величине организације, ВКК може да формира тим проверавача за утврђивање стања и спровођење провере у фази 1. Ако је потребно ВКК у сарадњи са организацијом може да ангажује и експерте. ВКК бира експерте у сагласности са подносиоцем захтева, где води рачуна да се избегне могући конфликт интереса. ВКК контактира именованог експерта и формално га именује у тим проверавача.

У обавештењу организацији да је захтев за сертификацију прихваћен тражи се да се организација формално сагласи са саставом тима проверавача (и експерата). Уз обавештење доставља се и уговор, којим се дефинишу међусобне обавезе у вези провере, (не)издавања сертификата, правима коришћења сертификата и заштитног знака усаглашености, надзора над сертификованим СМ и финансијским обавезама организације-подносиоца захтева.

3.2.5 I ФАЗА провере СМ

Најкасније 10 (десет) дана пре термина за прву фазу провере сва документација у вези предметне сертификације (упитник, захтев за сертификацију, достављена документа СМ, преписка са организацијом, извод из уговора и сл.) доставља се именованом вођи тима проверавача.

Вођа тима проверавача обавештава организацију најкасније 7 (седам) дана пре почетка прве фазе провере о времену, начину и месту реализације исте.

Циљ провере је да се:

- преиспитају документоване информације система менаџмента клијента;
- изврши вредновање услова који су специфични за локацију клијента и продискутује са особљем клијента да би се утврдила спремност за фазу 2;
- преиспита клијентов статус и разумевање захтева стандарда, са посебним освртом на идентификацију кључних перформанси или значајних аспеката, процеса, циљева и функционисања система менаџмента;
- прикупе неопходне информације које се односе на предмет и подручје примене система менаџмента, укључујући:
 - локацију (локације) клијента;
 - процесе и опрему која се користи;
 - успостављене нивое управљања (нарочито у случају клијента који има више локација);
 - применљиве захтеве закона и прописа;
- преиспита распоређивање ресурса за фазу 2 и са клијентом договоре детаљи за фазу 2;
- изврши планирање фазе 2 тиме што ће се стећи довољно разумевања о систему менаџмента клијента и реализацији оперативних активности на локацији, у контексту стандарда за систем менаџмента или другог нормативног документа;
- вреднује да ли су интерне провере и преиспитивања од стране руководства планирани и обављени, као и да ли ниво примене система менаџмента поткрепљује клијентову спремност за фазу 2.

Провера СМ и преглед документације заснован је на листи питања. При провери СМ користи се поред стандардне листе питања и техничка листа питања, коју припрема експерт у сагласности са ВКК.

ВКК при прегледу достављених документа СМ евидентира неусаглашености, које разматра током провере.

Вођа тима ће одлучити о локацији за проверу документације и о томе обавестити организацију.

Када се установи да описани систем не може да испуни захтеве, провера се прекида све док се проблем не реши на начин који ће задовољити подносиоца захтева за проверу и клијента који се проверава.

Клијент се писаним путем обавештава о сваком битном пропусту или одступању и од њега се захтева да пре почетка провере у организацији изврши све потребне допуне и доказе достави ВКК, на основу којих ће ВКК одлучивати о даљем поступку сертификације. Када се оцени да су документовани поступци организације која се проверава задовољавајући, приступа се провери у организацији.

На основу позитивног мишљења вође тима проверавача, организација се писаним путем обавештава да су њени захтеви и документација прихваћени и да се може приступити провери система у фази 2.

3.2.6 Именовање тима проверавача и експерата

По реализацији провере из фазе 1, вођа тима проверавача подноси извештај ВКК са предлогом да се именује тим проверавача и комисија за сертификацију и обавештава организацију о прихватању захтева за сертификацију. Ако је потребно ангажују се експерти. ВКК бира експерте у сагласности са подносиоцем захтева, мора се избећи могући конфликт интереса. ВКК контактира именованог експерта и формално га именује у тим проверавача.

У обавештењу организацији да је захтев за сертификацију прихваћен тражи се да се организација формално сагласи са саставом тима проверавача (и експерата). Уз обавештење доставља се и уговор, којим се дефинишу међусобне обавезе у вези провере, (не)издавања сертификата, правима коришћења сертификата и заштитног знака усаглашености, надзора над сертифицираним СМ и финансијским обавезама организације-подносиоца захтева.

3.2.7 II ФАЗА провере СМ

Сврха фазе 2 јесте да се вреднује примењивање система менаџмента клијента, укључујући ефективност. Фаза 2 одвија се на локацији (локацијама) клијента. Она обухвата проверавање најмање следећег:

- информација и доказа о усаглашености са свим захтевима применљивог стандарда за систем менаџмента или других нормативних докумената;
- праћења, мерења, извештавања и преиспитивања перформанси у односу на опште и посебне циљеве за кључне перформансе (конзистентно са очекивањима садржаним у применљивом стандарду система менаџмента или другом нормативном документу);

- способности клијентовог система менаџмента и његових перформанси да испуњавају применљиве захтеве закона, прописа и уговора;
- управљање реализацијом оперативних активности у клијентовим процесима;
- интерно проверавање и преиспитивање од стране руководства;
- одговорности руководства клијента за политике.

Усаглашеност СМ утврђује се кроз проверу:

- докумената СМ,
- спровођења докумената СМ у пракси,
- доказа о спровођењу докумената СМ – преглед записа.

Активностима провере обавезно присуствује потребан број лица из провераване организације (пратиоци проверавача).

3.2.8 Докази и налази провере

Ако докази прикупљени током прегледа документације и током провере (интервјуи, непосредан увид у одвијање процеса и записи) резултирају у налаз да захтеви релевантног стандарда нису задовољени, проверавачи ће такве налазе провере вредновати (оценити) као неусаглашености.

Докази провере биће евидентирани и презентирани провераваној страни и провераваној организацији ради коментара. Сви докази провере (а посебно докази који чине налаз о неусаглашености) преиспитују се на крају провере и коначан став даје вођа тима проверавача. На закључном састанку, организацији се презентира резултат провере и саопштава да ли се и под којим условима може предложити издавање сертификата за СМ.

Неусаглашености – неиспуњење захтева се класификују у 2 групе:

- **мала неусаглашеност**, која битно не нарушава ефективно функционисање СМ
- **велика неусаглашеност**, која битно нарушава ефективно функционисање СМ и у значајној мери умањује способност организације да испуни захтеве корисника и законима прописаних захтева и која утиче на усаглашеност са захтевима за систем менаџмента.

Извештај о провери

После провере тим проверавача израђује извештај о провери СМ, који поред општих података обавезно садржи и следеће:

- врсту провере (нпр. почетна, надзорна или ресертификациона провера или посебне провере);
- критеријуме провере;
- циљеве провере;
- предмет и подручје провере, нарочито идентификацију провераваних

организационих или функционалних јединица или процеса, као и време у које је провера одржана;

- свако одступање од плана провере и разлоге за то;
- свако значајно питање које утиче на програм провере;
- идентификацију вође тима за проверу, чланова тима за проверу и свих особа у пратњи;
- датуме и места на којима су се активности провере спроводиле (на „лицу места” или ван „лица места”, на сталним или привременим локацијама);
- налазе провере, позивање на доказе и закључке, конзистентно са захтевима за врсту провере;
- значајне промене које су се догодиле од последње провере, ако их има, а које утичу на систем менаџмента клијента;
- сва неразрешена питања, уколико су идентификована;
- да ли је провера заједничка, комбинована или интегрисана, онда када је то применљиво;
- изјаву о одрицању од одговорности којом се указује на то да је проверавање засновано на процесу узорковања доступних информација.
- препоруке тима за проверу;
- да ли проверавани клијент ефективно управља коришћењем докумената и знакова сертификације, ако је то применљиво;
- верификацију ефективности предузетих корективних мера у погледу претходно идентификованих неусаглашености, ако је то применљиво.
- изјаву о усаглашености и ефективности система менаџмента, заједно са кратким прегледом доказа који се односе на:
 - способност система менаџмента да испуњава применљиве захтеве и очекиване исходе,
 - процес интерне провере и преиспитивања од стране руководства;
- закључак о прикладности предмета и подручја сертификације;
- потврђивање да су испуњени циљеви провере.

3.2.9 Одлучивање о сертификацији СМ

Комисија за сертификацију анализира извештај о провери, исти прихвата или захтева допуну извештаја засновану на постојећим доказима и налазима провере или на допуну налаза заснованим на новим доказима сакупљеним током допунске провере.

У зависности од степена усаглашености СМ провераване организације са захтевима из референтног стандарда наведеног у захтеву за сертификацију, комисија предлаже решење Директору ВКК, које може бити:

- издати сертификат о усаглашености система менаџмента са захтевима референтних стандарда ако није евидентирана ниједна неусаглашеност,
- у случају да се појави једна или више малих неусаглашености организација је у обавези да исте отклони у року до 45 (четрдестпет) дана. По отклањању неусаглашености и прихватању доказа од стране тима проверавача, предлаже се директору издавање сертификата. Ако се у планираном року не отклоне неусаглашености и не документују поступци за отклањање истих, ВКК ће обавестити организацију о привременом обустављању поступка сертификације на рок до 6 месеци,

- не може се издати сертификат о усаглашености система менаџмента са захтевима референтних стандарда, у случају да је пронађена једна или више великих неусаглашености, ако клијент не омогући ВКК да верификује примену корекција и корективних мера за сваку утврђену велику неусаглашеност у року до 6 месеци од последњег дана фазе 2, онда мора да спроведе још једну фазу 2 пре него што препоручи сертификацију.

3.2.10 Сертификат

После доношења решења о издавању сертификата, ВКК уручује организацији сертификат. На сертификату су наведени стандарди у односу на које је утврђена усаглашеност СМ организације, делатности на које се односи сертификат, број сертификата, датум издавања, датум прве сертификације организације и датум до којег важи сертификат (3 године).

Уз сертификат о усаглашености СМ, организацији се доставља и прописани знак усаглашености, а на захтев доставља се и софтверска верзија знака. На знаку усаглашености обавезно се наводи број сертификата.

Информације о статусу сертификата (додељени, суспендовани или повучени) су јавно доступне. Јавност је обавештена преко интернет странице **www.vkk.mod.gov.rs**.

4. Права и обавезе сертифициване организације

Информација о сертифициваном СМ организације не сме бити употребљавана на начин да купце доведе у забуну и не сме постојати могућност да се повеже са називом и квалитетом производа.

Детаљи о правима и обавезама сертифициване организације дефинисани су у "Права и обавезе сертифициване организације". Организација је обавезна да при пријему сертификата потпише овај документ.

5. Промене у СМ

Организација мора:

- одмах да обавести ВКК о свакој намеравањој или спроведеној промени у СМ која може бити од утицаја на важност издатог сертификата,
- да се сагласи са одлуком ВКК да спроведе поновну или делимичну проверу СМ.

ВКК мора да одмах одговори на сваку пријаву промене у СМ сертифициване организације.

Уколико се надзором утврди да је организација извршила промене у СМ, а исте није пријавила ВКК, издати сертификат се може суспендовати или повући, зависно од утицаја промена на ефективност СМ.

6. Надзор над сертифициваним СМ

ВКК ће вршити периодичне надзоре (најмање једном годишње) над сертифициваним СМ током периода важности сертификата. Ако се надзором утврди да критеријуми за сертификацију нису више испуњени, ВКК зависно од утврђених неусаглашености и њиховог утицаја на ефективно функционисање СМ, суспендоваће или повући издати сертификат.

7. Суспензија и повлачење сертификата

ВКК задржава право да применом критеријума из 3.2.9 и 3.2.11 суспендује или повуче издати сертификат уколико наступи било који негативан случај из одредби 4, 5 и 6.

ВКК може да повуче и поништи издати сертификат као и споразум о коришћењу заштитног знака ВКК у следећим случајевима:

- ако сертифицирована организација и поред упозорења непрописно користи сертификат и знак усаглашености,
- на захтев сертифициване организације,
- ако сертифицирована организација не испуњава финансијске обавезе према ВКК.

Решење о суспензији или повлачењу сертификата доноси Директор ВКК на предлог менаџера за систем квалитета.

На решење о привременој суспензији или повлачењу сертификата организација може да поднесе ВКК жалбу у року од 8 (осам) дана.

8. Промена обима сертификације

Промена обима сертификације се спроводи само ако организација поднесе нови захтев за сертификацију. ВКК одлучује да ли је потребна поновна комплетна или делимична провера СМ и да ли ће исту обавити једновремено са надзорном провером.

9. Евиденција о издатим, суспендованим и повученим сертификатима

ВКК води и одржава ажурном евиденцију о издатим, суспендованим и повученим сертификатима о усаглашености СМ.

10. Чување записа

Сви записи, који се односе на сертификацију СМ организације, чувају се 6 (шест) година од издавања сертификата.

11. Поверљивост

Све информације о организацији до којих се дође током процеса сертификације СМ, као и документа која се односе на сертификацију, штите се као пословна тајна ВКК.

Војна контрола квалитета спроводи поступак очувања поверљивих информација значајних за пословање корисника без обзира на њихово порекло и место настанка. Војна контрола квалитета, закљученим уговорима-споразумима, обезбеђује заштиту поверљивих информација клијента добијених или насталих у току обављања активности сертификације на свим нивоима његове структуре, укључујући комисије и екстерна тела или лица која раде за њега.

Војна контрола квалитета ће унапред информисати клијента о информацијама које жели да пласира у јавност. Све остале информације, осим информација које је клијент учинио јавно доступним, сматраће се поверљивим.

Информације о клијенту или појединцу, Војна контрола квалитета неће откривати трећој страни, осим ако то међународни стандард SRPS ISO IEC 17021-1:2015 не захтева, без писане сагласности клијента или појединца на кога се односе. Онда када се од Војне контроле квалитета законом захтева пружање поверљивих информација трећој страни, клијент или појединац кога се то тиче биће, осим ако није другачије регулисано законом, унапред обавештен о прибављеној и достављеној информацији.

Информације о клијенту из другог извора, осим директно од њега (нпр. подносилац приговора, законодавац), Војна контрола квалитета ће третирати као поверљиве, у складу са политиком Војне контроле квалитета.

Особље Војне контроле квалитета, укључујући све чланове комисија, уговораче, особље екстерних тела или појединце који раде у име сертификационог тела, морају да чувају као тајну све информације добијене или настале у току обављања активности сертификационог тела. Особље ангажовано на активностима сертификације потписује **Кодекс проверача, ВКК-3-01-ЗА-01** и **Изјаву у циљу разоткривања конфликта интереса ВКК-3-09-ОБ-10**.

Војна контрола квалитета има обезбеђену опрему и средства која користи и иста омогућавају безбедно руковање поверљивим информацијама.

У случају да је Војна контрола квалитета доставила поверљиве информације другим телима (нпр. акредитационом телу, надлежним државним органима и институцијама), обавестиће клијента о предузетим акцијама.

12. Решавање жалби и приговора

Организација - подносилац захтева за сертификацију може:

- уложити приговор на поступке провере и понашање проверача током провере СМ, који нису сагласни са одредбама уговора,
- оспорити критеријум оцењивања,
- поднети жалбу на решење о одбијању издавања, суспензији или одузимању сертификата.

Приговор се у начелу подноси вођи тима проверача у току провере. Приговор решава вођа тима проверача и евидентира га у извештају о провери, независно да ли је/није приговор решен током текуће провере.

Комисија за сертификацију при анализи извештаја о провери мора размотрити приговор, вредновати утицај на објективност и непристрасност провере и резултат оцењивања. Резултат овог вредновања може бити захтев комисије за допуном извештаја о провери са/без допунске провере СМ.

Проверавана организација може оспорити критеријум оцењивања – вредновања доказа и налаза провере, као и утицај исказаних неусаглашености на ефикасност функционисања СМ организације у целини.

Жалба или приговор се подноси ВКК у року од 8 (осам) дана од достављања извештаја о провери СМ. Решење ВКК заснива се на преиспитивању извештаја о провери и доказа приложених уз оспоравање.

Организација може поднети жалбу на:

- решење Директора о критеријумима оцењивања,
- решење о одбијању издавања, суспензији или одузимању сертификата.

У овом случају формира се нова комисија за решавање жалбе, у чији састав не могу бити именовани чланови тима проверавача и чланови комисије која је учествовала у доношењу предлога решења на које се организација жали. Комисија преиспитује целокупну документацију у вези предметне сертификације и даје предлог решења по предметној жалби. Комисија може захтевати допуну извештаја о провери и оцењивању СМ засновану на поновној провери и у том случају мора се постићи сагласност организације о тиму проверавача.

Решење Директора ВКК је коначно.

Уколико организација није задовољна решењем може захтевати раскид уговора о сертификацији СМ.

Опис процеса поступања по жалбама и приговорима приказан је на сајту ВКК на интернет страници www.vkk.mod.gov.rs.

13. Обавезе СТ о обавештавању клијената о променама код СТ

Војна контрола квалитета, као СТ је у обавези да обавештава клијете о свим променама код себе, везаним за процесе сертификације.

14. Цена

Цена сертификације је:

- фиксна, за подношење, разматрање и прихватање захтева за сертификацију,
- зависна, од величине организације и предмета сертификације, за остале активности поступка сертификационе провере.

Цена се утврђује на основу ценовника ВКК СМР МО, ВКК-1-06-ИН-01-ОБ-05.