

# Référentiel de la certification CSTBat Service : Exigences Générales

Applicable au 31 mars 2006



**SIÈGE SOCIAL**

84, AVENUE JEAN JAURÈS | CHAMPS-SUR-MARNE | 77447 MARNE-LA-VALLÉE CEDEX 2  
TÉL. (33) 01 64 68 82 82 | FAX (33) 01 60 05 70 37 | [www.cstb.fr](http://www.cstb.fr)

**CSTB**  
*le futur en construction*

Le présent document comprend également  
la traduction en langue anglaise  
de ces Exigences générales

# Référentiel de la certification CSTBat Service : Exigences Générales

## SOMMAIRE

---

<b>0</b>	<b>Préambule</b> .....	4	<b>12</b>	<b>Décisions</b> .....	7
<b>1</b>	<b>Objet</b> .....	4	12.1	Accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service .....	7
<b>2</b>	<b>Propriété de la marque CSTBat Service</b> .....	4	12.2	Reconduction du droit d'usage de la marque CSTBat Service .....	7
<b>3</b>	<b>Conditions d'usage</b> .....	4	12.3	Sanctions.....	7
<b>4</b>	<b>Documents</b> .....	4	12.4	Contestations et recours.....	7
4.1	Référentiel de certification : Exigences Particulières.....	4	<b>13</b>	<b>Responsabilité</b> .....	7
4.2	Référentiel de certification : Exigences Techniques .....	4	<b>14</b>	<b>Fraudes et falsifications</b> .....	7
<b>5</b>	<b>Système de maîtrise</b> .....	4	14.1	Rappel.....	7
<b>6</b>	<b>Organes de gestion</b> .....	5	14.2	Abus susceptibles de tromper l'utilisateur.....	7
6.1	Le CSTB .....	5	14.3	Action judiciaire.....	8
6.2	Le Comité Certification du CSTB .....	5	<b>15</b>	<b>Régime financier</b> .....	8
6.3	Le Comité d'évaluation.....	5	<b>16</b>	<b>Publications</b> .....	8
6.4	Les auditeurs.....	5	<b>17</b>	<b>Promotion de la marque CSTBat Service</b> .....	8
6.5	Le laboratoire d'essais.....	6	<b>18</b>	<b>Accords de reconnaissance</b> .....	8
<b>7</b>	<b>Demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service</b> .....	6	<b>19</b>	<b>Confidentialité</b> .....	8
7.1	Présentation de la demande .....	6	<b>20</b>	<b>Approbation et modifications</b> .....	8
7.2	Engagement du demandeur .....	6	<b>ANNEXE 1 - Système de maîtrise exigé pour bénéficier du droit d'usage de la marque CSTBat Service</b> .....		9
7.3	Destinataire de la demande .....	6	Responsabilité.....		9
<b>8</b>	<b>Instruction de la demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service</b> .....	6	Maîtrise des documents.....		9
<b>9</b>	<b>Vérification après accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service</b> .....	6	Opérations de contrôle.....		9
<b>10</b>	<b>Vérification à l'initiative du CSTB</b> .....	7	Personnel, installations et équipements.....		9
<b>11</b>	<b>Rapport au Comité d'Évaluation</b> .....	7	Essais .....		9
			Enregistrements des résultats de contrôle.....		9
			Traitement des éléments non conformes .....		9
			Traçabilité .....		9
			Réclamations.....		9

## 0 Préambule

La certification CSTBat Service est une certification de service au sens des articles L.115-27 à L.115-33 de la loi n° 94-442 du 3 juin 1994.

La certification CSTBat Service est destinée à attester de la conformité à des spécifications techniques, décrites dans un référentiel, d'une prestation liée à la mise en œuvre ou à la maintenance d'un produit ou procédé <sup>(1)</sup> faisant l'objet d'un Avis Technique ou d'un Agrément Technique Européen.

Les spécifications techniques sont définies dans les Exigences Techniques du référentiel de certification propre à chaque domaine.

## 1 Objet

Les présentes Exigences Générales ont pour objet de définir les procédures générales de délivrance et de reconduction de la certification CSTBat Service.

## 2 Propriété de la marque CSTBat Service

La marque CSTBat Service est le signe distinctif qui matérialise la certification CSTBat Service.

La marque CSTBat Service est la propriété exclusive du CSTB, dont le siège social se situe au 84, avenue Jean Jaurès, 77420 Champs sur Marne, en vertu d'un dépôt à titre de marque collective effectué en son nom à l'INPI.

La marque CSTBat Service est incessible et insaisissable.

## 3 Conditions d'usage

La marque CSTBat Service est reproduite ci-dessous :



L'usage de la marque CSTBat Service n'est autorisé que dans les conditions fixées par le Référentiel de certification – Exigences Générales et Exigences Particulières visées à l'article 4 ci-après – que les titulaires d'un droit d'usage se sont engagés à respecter.

Les conditions d'usage de la marque et le marquage sont précisés dans les Exigences Particulières de chaque référentiel. La charte graphique de la marque CSTBat Service doit être respectée.

## 4 Documents

Pour chaque domaine où il est décidé de créer une application de la marque CSTBat Service, sont établies des Exigences Particulières et des Exigences Techniques, qui constituent, avec les Exigences Générales, le Référentiel de certification <sup>(2)</sup>.

### 4.1 Référentiel de certification : Exigences Particulières

Pour le domaine considéré, les Exigences Particulières ont pour objet de préciser les modalités pratiques découlant des présentes Exigences Générales.

Elles comportent au moins les annexes suivantes :

- composition du Comité d'évaluation ;
- conditions d'application de la marque CSTBat Service ;
- modèle de demande et liste des renseignements à fournir à l'appui d'une demande.

### 4.2 Référentiel de certification : Exigences Techniques

Pour le domaine considéré, les Exigences Techniques ont pour objet de préciser les spécifications techniques à satisfaire par le demandeur d'une part, pour qu'il puisse bénéficier du droit d'usage de la marque CSTBat Service, et par le titulaire d'autre part, pour qu'il puisse bénéficier de sa reconduction.

Elles comportent au moins les annexes suivantes :

- caractéristiques certifiées ;
- modalités et fréquences minimales des contrôles à effectuer ;
- conditions de vérification par les auditeurs et, éventuellement, par le laboratoire d'essais extérieur.

Certains de ces éléments propres au procédé visé peuvent figurer dans l'Avis Technique ou l'Agrément Technique Européen relatif au procédé.

## 5 Système de maîtrise

Le demandeur / titulaire du droit d'usage de la marque CSTBat Service doit apporter la preuve de la mise en place et de l'application d'un système de maîtrise lui permettant de s'assurer que les procédés objets de la marque CSTBat Service respectent en permanence les caractéristiques certifiées.

Les dispositions minimales exigées sont précisées en annexe 1.

Pour les entreprises dont le système de management de la qualité est certifié par un organisme accrédité par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation), les exigences fixées dans l'annexe 1 sont considérées comme satisfaites dans la mesure où le système de management de la qualité de l'entreprise est bien appliqué aux procédés considérés.

1. Dans la suite du document, lorsque le terme « procédé » est employé, il faut comprendre « produit ou procédé ».

2. Les Exigences Particulières et les Exigences Techniques peuvent être rassemblées dans un même document ; dans ce cas, celui-ci est appelé Exigences Techniques.

## 6 Organes de gestion

### 6.1 Le CSTB

La certification CSTBat Service est gérée par le CSTB, organisme de certification.

À ce titre, il assume la responsabilité de l'application des présentes Exigences Générales et de toutes décisions prises dans le cadre de celles-ci.

Il délivre, suspend ou retire les certificats, éventuellement après avis du Comité d'évaluation concerné.

Il assure la maîtrise de toute la documentation concernant le système de certification (mise à jour, ajout, retrait, duplication, diffusion, archivage).

### 6.2 Le Comité Certification du CSTB

Le Comité Certification du CSTB, par délégation du Conseil d'Administration du CSTB, traite de toutes les questions d'ordre général intéressant la certification.

Le Comité Certification est composé de représentants des consommateurs, des utilisateurs, des prescripteurs, des industriels, des organismes certificateurs, des experts ou personnalités qualifiées, des comités d'évaluation et des administrations.

La composition détaillée, la procédure de nomination des membres, le fonctionnement et les attributions du Comité Certification sont précisés dans son Règlement Intérieur.

### 6.3 Le Comité d'évaluation

Pour chaque domaine d'application, il est créé un Comité d'évaluation. Celui-ci se réunit à l'initiative du CSTB.

#### 6.3.1 Composition d'un Comité d'évaluation

Un Comité d'évaluation se compose de représentants du CSTB, des demandeurs ou titulaires de la marque CSTBat Service, des utilisateurs ou consommateurs et d'organismes techniques et d'experts.

Une représentation équitable des différentes parties est assurée.

En cas de vote, le Comité d'évaluation ne peut pas se prononcer si l'un des deux collèges représentant les demandeurs ou titulaires d'une part et représentant les utilisateurs et prescripteurs d'autre part :

- n'est pas représenté (non représentation d'un intérêt) ;
- possède la majorité absolue (prédominance d'un intérêt).

Il est alors procédé soit à une consultation écrite, soit à une nouvelle réunion.

Son Président est nommé par le CSTB sur proposition du Comité.

L'exercice des fonctions de membre de Comité d'évaluation est strictement personnel. Toutefois, le Président peut accepter, à titre exceptionnel, qu'un membre se fasse suppléer temporairement.

#### 6.3.2 Bureau du Comité d'évaluation

Chaque Comité d'évaluation peut créer un bureau dont il désigne les membres.

Pendant les intersessions, ce bureau exécute les missions pour lesquelles il a reçu délégation du Comité d'évaluation.

### 6.3.3 Rôle du Comité d'évaluation

Chaque Comité d'évaluation :

- veille à l'application du Référentiel de certification, dans son domaine d'application ;
- approuve les Exigences Particulières et les Exigences Techniques du Référentiel de certification ;
- propose au CSTB les modifications qu'il juge nécessaires dans les Exigences Particulières et Exigences Techniques ;
- le cas échéant, peut proposer au CSTB, après examen des demandes, des décisions d'accord ou de refus du droit d'usage de la marque CSTBat Service ;
- le cas échéant, peut proposer au CSTB, après examen des rapports de vérification, les décisions de reconduction, de suspension ou de retrait du droit d'usage de la marque CSTBat Service.

Le secrétariat de chaque Comité d'évaluation est assuré par le CSTB.

### 6.4 Les auditeurs

Les auditeurs réalisent les audits/inspections. Ils procèdent aux vérifications sur site pour et après l'attribution du certificat.

Les auditeurs sont des agents, employés :

- soit au CSTB ;
- soit dans un organisme tiers désigné par le CSTB et lié à lui par un contrat, après accord du Comité d'évaluation.

L'organisme tiers présente les qualités requises d'indépendance et de compétence et dispose des moyens nécessaires à l'accomplissement des missions qui lui sont confiées. Celles-ci sont définies par un contrat passé entre le CSTB et l'organisme tiers conformément aux exigences de la norme NF EN 45011 et des normes internationales applicables.

#### 6.4.1 Intervention des auditeurs lors de l'instruction d'une demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service

Dans le cadre de l'instruction d'une demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service, l'auditeur réalise les audits/inspections d'une installation et du siège social afin de constater que le système de contrôle de fonctionnement mis en place est efficace et qu'il est opérationnel depuis au moins deux mois de façon satisfaisante.

#### 6.4.2 Intervention des auditeurs lors de la vérification après accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service

Dans le cadre de la vérification après accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service, sauf dispositions particulières précisées dans les Exigences Techniques, l'auditeur procède à, au moins, un audit/inspection annuel de vérification de fonctionnement et un audit d'une installation en service.

Les audits peuvent être inopinés.

L'examen de l'auditeur chargé de la vérification porte sur :

- la conformité des procédés en service au certificat et aux Exigences Techniques ;

- l'application du système de contrôle de fonctionnement ;
- le marquage ;
- tout autre point précisé dans les Exigences Techniques.

L'auditeur s'informe, pour mise à jour du dossier, des modifications éventuelles apportées à l'application des procédés en service depuis l'accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service.

Il peut procéder ou faire procéder sur place aux essais prévus dans les Exigences Techniques.

L'auditeur peut, si justifié par les Exigences Techniques, effectuer des prélèvements pour essais en laboratoire extérieur.

Au cours de son audit/inspection, il peut prélever un double de l'enregistrement concernant les essais pour un examen détaillé ultérieur ; il peut également consulter, s'il le juge utile, les autres enregistrements.

La vérification peut porter également sur les notices et documents publicitaires faisant référence à la marque CSTBat Service.

## 6.5 Le laboratoire d'essais

Les vérifications peuvent comporter des essais effectués :

- soit dans le laboratoire du demandeur / titulaire en présence de l'auditeur ;
- soit dans un laboratoire extérieur sur échantillons prélevés par l'auditeur.

Ce laboratoire extérieur est :

- soit le CSTB ;
- soit un laboratoire désigné par le CSTB et lié à lui par un contrat, après accord du Comité d'évaluation.

Le laboratoire sous-traitant présente les qualités requises d'indépendance et de compétence et dispose des moyens nécessaires à l'accomplissement des essais qui lui sont confiés. Le système qualité du laboratoire doit être conforme à la norme NF EN ISO/CEI 17025.

## 7 Demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service

### 7.1 Présentation de la demande

Le demandeur est le prestataire. La demande est établie sur papier à en-tête de la Société.

La demande est accompagnée de toutes les informations utiles concernant les procédés visés, les conditions de fonctionnement et les contrôles effectués pour assurer la conformité des procédés aux Exigences Techniques.

Un modèle de demande et la liste des renseignements à fournir à l'appui d'une demande sont annexés aux Exigences Particulières.

### 7.2 Engagement du demandeur

Le demandeur, à l'appui de sa demande, prend l'engagement :

1. d'accepter les conditions imposées dans le Référentiel de certification (Exigences Générales et Exigences Particulières et Techniques) propre au domaine concerné et donner suite aux décisions prises par le CSTB dans le cadre de la certification ;

2. de réserver la dénomination commerciale du procédé présenté aux seuls procédés conformes aux Exigences Techniques concernées ;
3. d'appliquer efficacement le système de contrôle de fonctionnement mis en place ;
4. d'exercer les contrôles qui lui incombent pour le maintien du droit d'usage de la marque CSTBat Service ;
5. d'informer le CSTB de toute modification apportée au dossier de base déposé lors de la demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service ;
6. d'informer le CSTB de toute cessation définitive ou temporaire, du service concerné par le certificat ;
7. de communiquer au CSTB sur sa demande tous les imprimés publicitaires et catalogues faisant référence à la marque CSTBat Service ;
8. de faciliter aux auditeurs les opérations de vérification ;
9. de s'acquitter des frais de certification (gestion, audit/inspection et essais éventuels) en conformité avec le barème en vigueur ;
10. de ne pas utiliser la marque CSTBat Service de manière illicite ou non conforme aux règlements en vigueur ;
11. de ne pas utiliser le logo CSTB.

### 7.3 Destinataire de la demande

La demande est adressée au CSTB.

## 8 Instruction de la demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service

Sauf dispositions particulières prévues dans les Exigences Techniques, l'instruction de la demande de droit d'usage de la marque CSTBat Service est assurée par le CSTB.

Cette instruction comporte :

- l'examen du dossier fourni à l'appui de la demande ;
- un audit/inspection (cf. 6.4.1) ;
- si nécessaire, la réalisation d'essais (cf. 6.5).

## 9 Vérification après accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service

Sauf dispositions particulières précisées dans les Exigences Techniques, la vérification comporte :

- un audit/inspection (cf 6.4.2) ;
- éventuellement des essais (cf 6.5).

Des audits/inspections supplémentaires peuvent être décidés par le CSTB, éventuellement sur proposition du Comité d'évaluation lorsque :

- des insuffisances ou des anomalies ont été constatées lors des audits/inspections et, le cas échéant, lors des essais ;
- il est envisagé de lever une mesure de suspension du droit d'usage de la marque CSTBat Service prise en application de l'article 12.3 ci-après ;
- le fonctionnement de l'activité du titulaire reprend après cessation temporaire.

Les frais d'audits/inspections supplémentaires sont à la charge du titulaire.

## 10 Vérification à l'initiative du CSTB

En tant qu'organisme de certification, le CSTB peut effectuer lui-même ou faire effectuer des audits/inspections, à tout moment, au siège social ou sur site où les procédés sont en service, qu'il estime nécessaires en raison des informations dont il a eu connaissance (litiges, réclamations, ...).

Les frais de ces audits/inspections sont à la charge du titulaire lorsqu'ils conduisent au constat d'un défaut imputable à celui-ci.

## 11 Rapport au Comité d'Évaluation

Le CSTB informe le Comité d'évaluation des anomalies ou insuffisances graves constatées lors des audits/inspections de vérification ou lors des essais.

Assisté, si nécessaire, des auditeurs, il présente au Comité d'évaluation, une fois par an, un rapport de la situation de l'ensemble des titulaires du droit d'usage de la marque CSTBat Service.

## 12 Décisions

### 12.1 Accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service

Le CSTB décide de l'accord du droit d'usage de la marque CSTBat Service sur la base de l'évaluation du dossier de demande, du rapport d'audit/inspection, le cas échéant, du (des) rapport(s) d'essais, ainsi que de l'avis du Comité d'évaluation concerné, le cas échéant.

La décision peut être différée dans l'attente de modifications ou de compléments d'informations demandés.

### 12.2 Reconduction du droit d'usage de la marque CSTBat Service

Éventuellement après l'examen annuel par le Comité d'évaluation prévu à l'article 11, lorsque l'ensemble des exigences de la certification restent satisfaites, le CSTB prononce la reconduction du droit d'usage de la marque CSTBat Service.

### 12.3 Sanctions

Les sanctions en cas d'anomalies ou d'insuffisances, constatées lors des audits/inspections de vérification ou, le cas échéant, lors des essais, sont les suivantes :

- avertissement simple avec mise en demeure de faire cesser, dans un délai donné, les anomalies ou insuffisances constatées ;
- avertissement avec audit/inspection et/ou, le cas échéant, essais supplémentaires de vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives ;
- suspension du droit d'usage de la marque CSTBat Service avec délai de remise en ordre ;
- retrait du droit d'usage de la marque CSTBat Service.

Les avertissements sont de la compétence du CSTB.

La suspension et le retrait sont des décisions prises par le CSTB, éventuellement après consultation du Comité d'évaluation ou de son bureau.

En cas de suspension ou de retrait, le CSTB contrôle le respect des sanctions en traitant les informations remontant du marché, notamment par l'intermédiaire des membres des Comités d'évaluation. En cas de besoin, il est porté plainte auprès des services de l'État (cf. § 14 Fraudes et falsifications).

Les frais d'audit/inspection et d'essais supplémentaires sont à la charge du titulaire.

### 12.4 Contestations et recours

La contestation d'une décision par un demandeur / titulaire doit être adressée au CSTB (au service gestionnaire de l'application considérée). Éventuellement après consultation du comité d'évaluation concerné, le CSTB informe le demandeur / titulaire des suites données à sa contestation.

Dans le cas où la décision est confirmée, le demandeur / titulaire peut adresser un recours au Directeur Technique du CSTB, dans un délai de 15 jours à dater de la notification de la confirmation de décision. Sur avis du Comité Certification, le Directeur Technique du CSTB statue sur la suite à donner.

Les contestations et recours ne sont pas suspensifs.

## 13 Responsabilité

La délivrance d'un certificat et l'autorisation d'utiliser la marque CSTBat Service ne peut en aucun cas avoir pour conséquence d'exonérer le titulaire de toutes les responsabilités qui lui incombent en vertu des lois et règlements en vigueur.

## 14 Fraudes et falsifications

### 14.1 Rappel

Les certificats CSTBat Service sont des certificats de qualification au sens de la loi n° 94-442 du 3 juin 1994 concernant la certification des produits industriels et des services.

Les fraudes et falsifications sont passibles des sanctions prévues par les articles L. 115-30 et L. 213-1 du Code de la consommation issus de la loi n° 94-442 du 3 juin 1994.

En cas de constat de fraudes ou de falsification, il incombe au CSTB d'en saisir le Service de répression des fraudes pour suite à donner conformément à la loi.

### 14.2 Abus susceptibles de tromper l'utilisateur

Seront notamment considérés comme abus le fait de :

- faire état d'un certificat en instance mais non encore délivré ;
- faire état d'un certificat lorsque celui-ci a fait l'objet d'une suspension ou d'un retrait ;
- donner la même dénomination commerciale à des activités certifiées et à des activités non certifiées ;
- utiliser la marque alors que le droit d'usage de la marque CSTBat Service n'a pas été donné ou a été retiré ;
- fournir aux utilisateurs, soit dans les notices commerciales, soit dans les catalogues, soit dans tout autre support, des informations non conformes aux Exigences Techniques.

Dès qu'un abus lui est signalé par le CSTB, le titulaire doit prendre immédiatement toutes dispositions pour le supprimer.

S'il n'en est pas ainsi, il y a lieu de considérer qu'il y a fraude ou falsification.

### **14.3 Action judiciaire**

Outre les actions précédemment indiquées, le CSTB se réserve le droit d'intenter toute action judiciaire qu'il jugera nécessaire, le droit étant ouvert à tout tiers qui se trouverait lésé de poursuivre pour son compte toute réparation des dommages qu'il estimerait lui avoir été causés.

## **15 Régime financier**

Les frais afférents à l'instruction, à la gestion, aux vérifications, à la promotion et au droit d'usage de la marque CSTBat Service font l'objet d'un barème annexé aux Exigences Particulières concernées.

## **16 Publications**

La liste des certificats CSTBat Service et, le cas échéant, des caractéristiques certifiées est périodiquement publiée par le CSTB. La mention de chaque titulaire sur la liste est accompagnée de l'identification des procédés pour lesquels il est titulaire du droit d'usage de la marque CSTBat Service.

De plus, le CSTB se réserve le droit de publier les certificats en vue de la meilleure information possible des utilisateurs.

## **17 Promotion de la marque CSTBat Service**

Le CSTB est responsable de la promotion collective de la marque CSTBat Service, en France et à l'étranger. Les actions collectives de promotion de la certification CSTBat Service sont définies et réalisées par le CSTB en concertation avec les professionnels concernés et avec les Comités d'évaluation.

## **18 Accords de reconnaissance**

Le CSTB est seul habilité à conclure avec d'autres organismes français ou étrangers des accords globaux ou sectoriels concernant la certification CSTBat Service : accords de réciprocité des rapports d'audits/inspections ou d'essais, reconnaissances mutuelles de certificats, ...

## **19 Confidentialité**

Tous les intervenants dans la gestion de la certification CSTBat Service sont tenus au secret professionnel et notamment :

- les membres du Comité Certification du CSTB ;
- les membres des Comités d'évaluation ;
- les rapporteurs des demandes d'attribution ou de reconduction du droit d'usage de la marque CSTBat Service;
- les auditeurs chargés des audits/inspections de vérification sur site ;
- le personnel des laboratoires d'essais.

Ces intervenants s'engagent à respecter la confidentialité des informations qui leur sont soumises.

## **20 Approbation et modifications**

Les présentes Exigences Générales ont été approuvées par le Comité Certification du CSTB le 20 mars 2006.

Elles annulent et remplacent les Exigences Générales du 1er septembre 2004 à compter du 31 mars 2006.

## ANNEXE 1

### Systeme de maîtrise exigé pour bénéficier du droit d'usage de la marque CSTBat Service

La présente annexe fixe les dispositions minimales que le demandeur du droit d'usage de la marque CSTBat Service doit avoir mises en place en matière de système de maîtrise.

Le titulaire doit pouvoir apporter en permanence la preuve de l'existence et de l'efficacité de ce système.

#### Responsabilité

Le demandeur / titulaire est responsable de l'organisation et de la mise en œuvre efficace du système de contrôle. Il peut déléguer sur chaque site de fonctionnement cette responsabilité à une personne dotée de l'autorité nécessaire pour :

- a) déclencher des actions permettant de prévenir l'apparition de non-conformités ;
- b) identifier et enregistrer toute non-conformité ;
- c) assurer que les exigences à respecter sont satisfaites en permanence.

#### Maîtrise des documents

Le demandeur / titulaire doit établir et tenir à jour les documents définissant le contrôle des caractéristiques des procédés en service qu'il applique. Ceci concerne :

- a) la préparation de procédures et d'instructions documentées relatives aux opérations de contrôle des caractéristiques des procédés en service, en conformité avec les exigences de la spécification technique de référence ;
- b) la mise en œuvre effective de ces procédures et instructions documentées ;
- c) l'enregistrement de ces opérations et de leurs résultats ;
- d) l'exploitation de ces résultats pour corriger les dérives éventuelles, remédier à leurs effets, traiter les non-conformités qui en auraient résulté et, le cas échéant, régler le cas des non-conformités.

#### Opérations de contrôle

Les opérations de contrôle des procédés en service comprennent tout ou partie des opérations suivantes :

- a) la spécification et la vérification des éléments constituant le procédé qui doivent bénéficier d'un Avis Technique ou d'une certification ;
- b) les vérifications et les essais à effectuer sur les procédés en service selon une fréquence définie adaptée au procédé et à ses conditions de fonctionnement.

#### Personnel, installations et équipements

Le demandeur / titulaire doit disposer des installations, des équipements et du personnel permettant de réaliser les vérifications et essais nécessaires. En cas de sous-traitance, un contrat doit être passé avec un organisme ou une personne disposant des compétences nécessaires.

Le demandeur / titulaire doit étalonner ou vérifier et maintenir en état de bon fonctionnement les équipements de contrôle, de mesure et d'essai, que ceux-ci lui appartiennent ou non, pour démontrer la conformité du procédé en service à sa spécification technique. Les équipements doivent être utilisés en conformité avec la spécification ou avec le référentiel d'essai auquel il renvoie.

#### Essais

Les essais sont effectués suivant les méthodes indiquées dans la spécification technique.

Celles-ci sont généralement des méthodes directes.

Les dérogations sont possibles, elles sont :

- soit prévues dans les Exigences Techniques spécifiques aux applications ;
- soit accordées par les Comités d'évaluation des certificats.

#### Enregistrements des résultats de contrôle

Les résultats des contrôles sur site doivent être convenablement enregistrés dans le registre du titulaire. La description du procédé, sa date de mise en fonctionnement, la méthode d'essai adoptée, les résultats d'essai, les critères d'acceptation doivent être consignés dans le registre sous la signature de la personne responsable du contrôle qui a procédé à la vérification.

Pour tout résultat de contrôle ne répondant pas aux exigences de la spécification technique, les mesures correctives prises pour remédier à la situation doivent être indiquées dans le registre.

Les registres doivent être conservés au moins pendant la durée fixée par la spécification technique.

#### Traitement des éléments non conformes

Si des résultats de contrôle ou d'essai montrent que le procédé en service ne satisfait pas aux exigences, les actions correctives nécessaires doivent être immédiatement mises en œuvre. Les éléments constitutants non conformes doivent être isolés et identifiés de façon adéquate. Une fois la défaillance corrigée, l'essai ou la vérification concernés doivent être aussitôt répétés, si cela est techniquement possible et nécessaire pour prouver la remise en conformité du procédé en service.

Les clients doivent être avertis si cela est nécessaire pour éviter toute conséquence dommageable.

#### Traçabilité

Au moment de la mise en service, les éléments constitutants du procédé en service doivent être exactement identifiables et retraçables quant aux données d'achat et de fonctionnement les concernant.

#### Réclamations

Le titulaire doit relever et traiter toutes les réclamations et tous les recours portant sur les procédés en service couverts par le certificat.



# CSTBat Service certification Rules : General Requirements

Applicable on March 31, 2006



This English version is provided for information.  
In case of doubt or dispute, the French version only is valid.

**SIÈGE SOCIAL**

84, AVENUE JEAN JAURÈS | CHAMPS-SUR-MARNE | 77447 MARNE-LA-VALLÉE CEDEX 2  
TÉL. (33) 01 64 68 82 82 | FAX (33) 01 60 05 70 37 | [www.cstb.fr](http://www.cstb.fr)

**CSTB**  
le futur en construction



## CSTBat Service certification Rules: General Requirements

### CONTENTS

---

<b>0 Preamble</b> .....	4	<b>12 Decisions</b> .....	7
<b>1 Scope</b> .....	4	12.1 Granting the right to use the CSTBat Service mark .....	7
<b>2 Ownership of the CSTBat Service mark</b> .....	4	12.2 Renewing the right to use the CSTBat Service mark .....	7
<b>3 Conditions for use</b> .....	4	12.3 Sanctions.....	7
<b>4 Documents</b> .....	4	12.4 Claims and appeals .....	7
4.1 Certification Rules : Specific Requirements.....	4	<b>13 Responsibility</b> .....	7
4.2 Certification Rules : Technical Requirements .....	4	<b>14 Frauds and falsifications</b> .....	7
<b>5 Control system</b> .....	4	14.1 Review .....	7
<b>6 Management bodies</b> .....	5	14.2 Abuses which might deceive the user.....	7
6.1 CSTB .....	5	14.3 Legal action.....	8
6.2 The CSTB Certification Committee.....	5	<b>15 Related cost</b> .....	8
6.3 The assessment committee .....	5	<b>16 Publications</b> .....	8
6.4 The auditors .....	5	<b>17 Promotion of the CSTBat Service mark</b> .....	8
6.5 The test laboratory.....	6	<b>18 Recognition agreements</b> .....	8
<b>7 Application for the right to use the CSTBat Service mark</b> .....	6	<b>19 Confidentiality</b> .....	8
7.1 Presenting the application .....	6	<b>20 Approval and modifications</b> .....	8
7.2 The applicant's commitment.....	6	<b>APPENDIX 1 - Control system required to benefit from the right to use the CSTBat Service mark</b> .....	9
7.3 Addressee of the application .....	6	Responsibility.....	9
<b>8 Examining the application for the right to use the CSTBat Service mark</b> .....	6	Document control .....	9
<b>9 Verification after granting the right to use the CSTBat Service mark</b> .....	6	Control operations.....	9
<b>10 Verification upon CSTB's initiative</b> .....	7	Personnel, installations and equipment .....	9
<b>11 Report to the assessment committee</b> .....	7	Tests.....	9
		Recording the results of the control operations .....	9
		Dealing with components which are not in compliance.....	9
		Traceability .....	9
		Complaints .....	9

## 0 Preamble

The CSTBat Service certification is a service certification in the sense of Articles L.115-27 to L.115-33 of Law n° 94-442 of June 3, 1994.

The purpose of CSTBat Service certification is to attest to the compliance with technical specifications, laid down in Rules, of a service related to the incorporation or maintenance of a product or system <sup>(1)</sup> covered by a Technical Assessment or a European Technical Approval.

The technical specifications are defined in the Technical Requirements of the certification rules specific to each field.

## 1 Scope

The purpose of these General Requirements is to define the general procedures for issuing and renewing the CSTBat Service certification.

## 2 Ownership of the CSTBat Service mark

CSTBat Service mark is the distinctive symbol which represents CSTBat Service certification.

The CSTBat Service mark is the exclusive property of CSTB, whose registered office is at 84, avenue Jean Jaurès, 77420 Champs sur Marne, France, by virtue of the registration of a collective mark, in its name at the Institut Nationale de la Propriété Industrielle (INPI) (National Industrial Property Institute).

The CSTBat Service mark is non-transferable and non-seizable.

## 3 Conditions for use

The CSTBat Service mark appears in the following form :



The use of the CSTBat Service mark is authorised only under the conditions laid down by the Certification Rules - General Requirements and Specific Requirements mentioned in Article 4 below - with which the holders of right of use have committed themselves to comply.

The conditions for the use of the mark and the marking itself are specified in the Specific Requirements of each certification Rules. The graphic chart of the CSTBat Service mark shall be followed.

## 4 Documents

For each field where it is decided to create a CSTBat Service application, Specific Requirements and Technical Requirements are established, and constitute, with the General Requirements, the certification Rules <sup>(2)</sup> .

### 4.1 Certification Rules : Specific Requirements

For the field considered, the purpose of the Specific Requirements is to specify the practical effects of these General Requirements.

They contain at least the following appendices :

- composition of the assessment committee ;
- conditions for using the CSTBat Service mark ;
- request form and list of information to be supplied to support an application.

### 4.2 Certification Rules : Technical Requirements

For the field considered, the purpose of the Technical Requirements is to mention the technical specifications to be met by the applicant on the one hand, in order for him to benefit from the right to use the CSTBat Service mark, and by the holder on the other hand, in order for him to benefit from its renewal.

They contain at least the following appendices :

- certified characteristics ;
- minimal frequencies and procedures of verification to be carried out ;
- conditions for verification by auditors, and, as the case may be, by the outside test laboratory.

Certain of these elements specific to the related system can appear in the Technical Assessment or in the European Technical Approval relating to the system.

## 5 Control system

The applicant/holder of the right to use the CSTBat Service mark shall present proof of the establishment and application of a control system, enabling him to ensure that the systems covered by the CSTBat Service mark are permanently in compliance with the certified characteristics.

The minimum provisions required are specified in Appendix 1.

For firms whose quality management system is certified by a body accredited by a member of EA (European Cooperation for Accreditation), the requirements set out in appendix 1 are considered to be satisfied whenever the quality management system of the Company is applied to the systems considered.

1. In the rest of the document, by «system» is meant «product or system».

2. The Specific Requirements and the Technical Requirements can be combined into one single document ; in this case, the document is called Technical Requirements.

## **6 Management bodies**

### **6.1 CSTB**

The CSTBat Service certification is managed by CSTB, a certification body.

For this purpose, CSTB assumes the responsibility of applying the present General Requirements and all decisions taken within their framework.

It issues, suspends or withdraws certificates, possibly after receiving the opinion of the assessment committee concerned.

It controls all the documentation concerning the certification system (updating, addition, withdrawal, duplication, dissemination, archiving).

### **6.2 The CSTB Certification Committee**

By delegation from the CSTB Board of Directors, the CSTB Certification Committee deals with all general questions concerning certification.

The Certification Committee is composed of representatives of the consumers, the users, the specifiers, the industrialists, the certification bodies, the experts or qualified persons, the assessment committees and public administration.

The detailed composition, the procedure for appointing members, the functioning and the attributions of the Certification Committee are specified in its Internal Rules.

### **6.3 The assessment committee**

For each application field, an Assessment Committee is created. This committee meets at CSTB's initiative.

#### **6.3.1 Composition of an assessment committee**

An assessment committee is composed of representatives from CSTB, applicants or holders of the CSTBat Service mark, users or consumers plus technical bodies and experts.

An equitable representation of the various parties is ensured.

In case of vote, the assessment committee cannot make a decision if one of the two boards, representing the applicants or holders on the one hand, and representing the users and specifiers on the other hand :

- is not represented (non-representation of an interest) ;
- possesses the absolute majority (predominance of one interest).

A written consultation is then instituted or a new meeting is called.

Its Chairman is named by CSTB upon the committee's proposal.

The exercise of an assessment committee member's functions is strictly personal.

However, on an exceptional basis, the Chairman can accept a member's being temporarily replaced.

#### **6.3.2 The assessment committee's executive board**

Each assessment committee can create an executive board, the Members of which it designates.

Between the sessions, this executive board carries out the missions delegated to it by the assessment committee.

### **6.3.3 The assessment committee's role**

Each assessment committee :

- oversees the application of the Certification Rules in its field of application ;
- approves the Specific Requirements and the Technical Requirements of the Certification Rules ;
- proposes to CSTB any modifications which it judges necessary to the Specific Requirements and to the Technical Requirements ;
- if applicable, can propose to CSTB, after examination of the applications, decisions to accept or reject the right to use the CSTBat Service mark ;
- if applicable, can propose to CSTB, after examination of the verification reports, decisions to renew, suspend or withdraw the right to use the CSTBat Service mark.

CSTB provides the Secretariat for each assessment committee.

### **6.4 The auditors**

The auditors carry out the audits/inspections. They undertake verifications on site before and after the granting of the certificate.

The auditors are employees working :

- either at CSTB ;
- or in a third organisation designated by CSTB and bound to it by a contract, after the assessment committee's agreement.

The third organisation has the necessary qualities of independence and competence and possesses the necessary ways and means for carrying out the missions entrusted to it. These missions are defined in a contract between CSTB and the third organisation, in compliance with the requirements of standard NF EN 45011 and of the applicable international standards.

#### **6.4.1 Intervention of auditors when examining an application for the right to use the CSTBat Service mark**

Within the framework of the examination of an application for the right to use the CSTBat Service mark, the auditor carries out audits/inspections of an installation and the headquarters in order to make sure that the established operation control system is effective and that it has been operating satisfactorily for at least two months.

#### **6.4.2 Intervention of auditors during verification after granting the right to use the CSTBat Service mark**

Within the framework of the verification after granting the right to use the CSTBat Service mark, unless otherwise specified in the Technical Requirements, the auditor makes at least one annual audit/inspection to check for proper functioning and one audit of an installation in service.

The audits may be unannounced.

The examination by the auditor responsible for the verification concerns :

- compliance of the systems incorporated with the certificate and with the Technical Requirements ;
- application of the operation control system ;

- marking ;
- any other point specified in the Technical Requirements.

To update the file, the auditor asks for any modifications made to the application of the incorporated systems since the right to use the CSTBat Service mark was granted.

He can carry out the tests specified in the Technical Requirements or have them carried out.

If justified by the Technical Requirements, the auditor may take samples for testing in an outside laboratory.

During his audit/inspection, he may obtain a copy of the readings taken during the tests for detailed examination later; and if he judges it appropriate, he can also consult other readings.

The verification can also cover any manuals and advertising documents referring to the CSTBat Service mark.

## 6.5 The test laboratory

The verifications can include tests carried out :

- either in the laboratory of the applicant/holder in the presence of the auditor ;
- or in an outside laboratory on samples taken by the auditor.

This outside laboratory is :

- either CSTB ;
- or a laboratory designated by CSTB and bound to it by a contract, after the assessment committee's agreement.

The subcontracting laboratory possesses the required qualities of independence and competence and has the necessary ways and means for carrying out the tests which are entrusted to it. The laboratory's quality system shall comply with standard NF EN ISO/IEC 17025.

## 7 Application for the right to use the CSTBat Service mark

### 7.1 Presenting the application

The applicant is the service provider. The application is set down on the Company's letterhead paper.

The application is accompanied by all the useful information concerning the given systems, the operating conditions and quality control to ensure compliance of the systems with the Technical Requirements.

An application form and the list of information to be supplied to support an application are appended to the Specific Requirements.

### 7.2 The applicant's commitment

The applicant, to support the application, undertakes:

1. to accept the conditions imposed by the Certification Rules (General Requirements and Specific and Technical Requirements) specific to the field concerned, and to follow up the decisions taken by CSTB as part of the certification ;

2. to limit the use of the announced trade name to the systems which comply with the Technical Requirements concerned ;
3. to apply efficiently the established operation control system ;
4. to carry out the verifications incumbent upon him for maintaining the right to use the CSTBat Service mark ;
5. to inform CSTB of any modification to the basic file submitted with the attribution request ;
6. to inform CSTB of any definitive, or temporary, halt in the service concerned by the certificate ;
7. to communicate to CSTB, at its request, all the advertising printed matter and the catalogues referring to the CSTBat Service mark ;
8. to facilitate the verification operations of the auditors ;
9. to pay the costs of certification (management, audit/inspection and testing, as needed) in compliance with the price list in force ;
10. not to use the CSTBat Service mark illegally or in a way which does not comply with the rules in force ;
11. not to use the CSTB logo.

### 7.3 Addressee of the application

The application is addressed to CSTB.

## 8 Examining the application for the right to use the CSTBat Service mark

Unless otherwise specified in the Technical Requirements, the application for the right to use the CSTBat Service mark is examined by CSTB.

This examination covers :

- verification of the file submitted to support the request ;
- an audit/inspection (cf. Art. 6.4.1) ;
- if necessary, the performance of tests (cf. Art. 6.5).

## 9 Verification after granting the right to use the CSTBat Service mark

Unless otherwise specified in the Technical Requirements, the verification covers :

- an audit/inspection (cf. Art. 6.4.2) ;
- if necessary, the performance of tests (cf. Art. 6.5).

Additional audits/inspections may be decided by CSTB, possibly upon the assessment committee's proposal, whenever :

- shortcomings or anomalies have been detected during audits/inspections and, if applicable, during tests ;
- it is planned to terminate a suspension of the right to use the CSTBat Service mark instituted in application of Article 12.3 below ;
- running of the holder's activity is starting up again after a brief halt.

The cost of these additional audits/inspections is charged to the holder.

## **10 Verification upon CSTB's initiative**

As a certification body, CSTB can itself carry out, or have carried out any audits/inspections which it feels are necessary because of information brought to its attention (disputes, complaints, ...), at any moment at the headquarters, or on the site where the systems are in service.

The cost of these audits/inspections is charged to the holder whenever they lead to the detection of a defect attributable to the holder.

## **11 Report to the assessment committee**

CSTB informs the assessment committee of any serious shortcomings or anomalies detected during the audits/inspections or during tests.

Assisted, if necessary, by the auditors, it presents to the assessment committee, once a year, a summary report concerning all the holders of the right to use the CSTBat Service mark.

## **12 Decisions**

### **12.1 Granting the right to use the CSTBat Service mark**

CSTB decides to grant the right to use the CSTBat Service mark on the basis of the assessment of the application file, the audit/inspection report, if applicable, the test report(s), and the opinion of the assessment committee concerned, if necessary.

The decision can be postponed while awaiting modifications or additional information requested.

### **12.2 Renewing the right to use the CSTBat Service mark**

Possibly after the annual examination by the assessment committee, provided for in Article 11, when the requirements for certification are still satisfied in full, CSTB declares renewal of the right to use the CSTBat Service mark.

### **12.3 Sanctions**

In case of anomalies or shortcomings detected during the audits/inspections, or, if applicable, during the tests, the penalties are as follows :

- simple warning with formal notification to put a halt to the non-conformities or shortcomings detected within a given lapse of time ;
- warning with an audit/inspection and/or, if applicable, additional verification tests to verify the implementation and effectiveness of corrective measures ;
- suspension of the right to use the CSTBat Service mark with a set time frame for restoring conformity ;
- withdrawal of the right to use the CSTBat Service mark.

It is within the competence of CSTB to issue the warnings.

The suspension and withdrawal are decisions taken by CSTB, possibly after consulting with the assessment committee or with its executive board.

In case of suspension or withdrawal, CSTB makes sure the sanctions are complied with, on the basis of feedback from the market, particularly through the members of the assessment committees. If need be, a complaint may be remitted to State departments (cf. Art. 14 Frauds and falsifications).

The cost of these audits/inspections is charged to the holder whenever they lead to the detection of a defect attributable to the holder.

### **12.4 Claims and appeals**

The claim by an applicant/holder against a decision shall be sent to CSTB (department in charge of the application considered). After consultation of the concerned application committee, if necessary, CSTB informs the applicant/holder of the claim outcome.

If the decision is confirmed, the applicant/holder can send an appeal to the Technical Director of CSTB within 15 days of the notification of confirmation of the decision. On the basis of the opinion of the CSTB Certification Committee, the Technical Director of CSTB gives a ruling on the action to be taken.

Claims and appeals are not suspensive.

## **13 Responsibility**

Under no circumstances shall the issue of a certificate and the right to use the CSTBat Service Mark exempt the holder from all the responsibilities incumbent upon him, by virtue of the laws and regulations in force.

## **14 Frauds and falsifications**

### **14.1 Review**

The CSTBat Service certificates are quality certificates within the meaning of Law n° 94-442 of June 3, 1994 concerning the certification of industrial products and of services.

Any frauds and falsifications are subject to the sanctions set down in Articles L.115-30 and L.213-1 of the Consumer Code, as a result of Law n°. 94-442 of June 3, 1994.

In case frauds or falsifications are detected, it is CSTB's responsibility to institute legal proceedings before the department of repression of frauds for enforcement in compliance with the Law.

### **14.2 Abuses which might deceive the user**

The following actions are considered as abuses :

- to cite as valid a certificate being processed which has not yet been issued ;
- to cite as valid a certificate when it is under suspension or has been withdrawn ;
- to give the same trade name to certified activities and to non-certified activities ;
- to use the mark although the right to use the CSTBat Service mark has not been granted or has been withdrawn ;
- to supply users with information which does not comply with the Technical Requirements either in sales manuals, in catalogues or in any other medium.

Whenever an abuse is communicated to the holder by CSTB, the holder shall immediately take all the necessary actions to eliminate such abuse.

If the holder does not do so, it shall be considered that fraud or falsification exists.

### **14.3 Legal action**

Other than the above-mentioned actions, CSTB reserves the right to institute any legal action which it deems necessary, and all third parties which consider themselves to have incurred prejudice, shall also be free, for their own account, to seek appropriate redress.

## **15 Related cost**

The cost related to examination, management, verification, promotion and right to use the CSTBat Service mark are covered by a price list, appended to the Specific Requirements concerned.

## **16 Publications**

The list of CSTBat Service certificates and, as the case may be, the list of the certified characteristics is published periodically by CSTB. The mention of each holder on the list is noted with the identification of the systems for which he holds the right to use the CSTBat Service mark.

Furthermore, CSTB reserves the right to publish the certificates to provide the best possible information to users.

## **17 Promotion of the CSTBat Service mark**

CSTB is responsible for general promotion of the CSTBat Service mark in France and abroad. The overall actions for promoting the CSTBat Service certification are defined and carried out by CSTB in co-ordination with the professionals concerned and with the assessment committees.

## **18 Recognition agreements**

Only CSTB is authorised to conclude overall or sectorial agreements with other French or foreign organisations concerning CSTBat Service certification, i.e. agreements for reciprocal audit/inspection or test reports, mutual recognition of certificates, ...

## **19 Confidentiality**

All the participants in the management of the CSTBat Service certification are held to professional secrecy and particularly :

- CSTB Certification Committee members ;
- assessment committee members ;
- rapporteurs of requests to grant or renew the right to use the CSTBat Service mark ;
- auditors responsible for verification audits/inspections on site ;
- personnel of the test laboratories.

These participants commit themselves to respect confidentiality of the information which is submitted to them.

## **20 Approval and modifications**

The present General Requirements were approved by the CSTB Certification Committee on March 20, 2006.

They cancel and replace the General Requirements of September 1st, 2004, as from March 31, 2006.

## APPENDIX 1

### Control system required to benefit from the right to use the CSTBat Service mark

This Appendix sets out the minimal provisions that the applicant for the right to use the CSTBat Service mark shall have established in the area of control system.

The holder shall be able to present at all times the proof of the existence and the effectiveness of this system.

#### Responsibility

The applicant/holder is responsible for the organisation and for the effective implementation of the control system. In each operating site, he can delegate this responsibility to a person who shall be given the necessary authority to :

- a) initiate actions to prevent the appearance of non-compliance ;
- b) identify and record all non-conformities ;
- c) make sure that the requirements are permanently respected.

#### Document control

The applicant/holder shall prepare the documents defining the verification of the characteristics of the systems incorporated which he is applying and keep them up to date. This concerns :

- a) preparation of documented instructions and procedures relative to control operations regarding the characteristics of the systems incorporated, in compliance with the requirements of the reference technical specification ;
- b) effective implementation of these documented instructions and procedures ;
- c) recording of these operations and of their results ;
- d) utilisation of these results to correct any deviations, remedy their effects, deal with the non-conformities which may have resulted and, as the case may be, solve the problems of non-compliance.

#### Control operations

The control operations regarding the systems incorporated include all or part of the following operations :

- a) specification and verification of the components of the system which shall benefit from a Technical Assessment or a Certificate ;
- b) verifications and tests to be carried out on the systems incorporated at specified intervals suitable to the system and to its operating conditions.

#### Personnel, installations and equipment

The applicant/holder shall possess the installations, equipment and personnel to make it possible to carry out the necessary verifications and tests. In case of subcontracting, a contract must be signed with an organisation or a person possessing the necessary competence.

The applicant/holder shall calibrate or verify and maintain in correct operating state the equipment for inspection, measurement and testing, whether he owns it or not, to demonstrate the compliance of the system in service with its technical specification. The equipment must be used in compliance with the specification or with the test documents to which it refers.

#### Tests

The tests are carried out according to the methods indicated in the technical specification.

These are generally direct methods.

Waivers are possible. They are :

- either provided for in the Technical Requirements specific to the applications ;
- or granted by the Certificate assessment committees.

#### Recording the results of the control operations

The results of the on-site control operations shall be properly recorded in the holder's record. The description of the system, its date of incorporation, the test method adopted, the test results, the acceptance criteria shall be set down in the record and be signed therein by the responsible quality assurance person who carried out the verification.

For any control result which does not meet the requirements of the technical specification, corrective measures taken to remedy the situation shall be indicated in the record.

The records shall be kept at least during the period laid down in the technical specification.

#### Dealing with components which are not in compliance

If the verification or test results indicate that the system incorporated does not meet the requirements, the necessary corrective actions shall be immediately taken. Components not in compliance shall be isolated and identified adequately. Once the failure is corrected, the test or verification concerned shall be repeated right away, if technically possible and necessary, to prove that the incorporated system has been brought into compliance.

Customers shall be notified, if this is necessary to avoid any harmful consequences.

#### Traceability

When being incorporated, the components of a system in service shall be exactly identifiable and retraceable with relation to the information concerning purchase and operation.

#### Complaints

The holder shall record and deal with all complaints and all appeals concerning the incorporated systems covered by the certificate.

