

INFORMATOR

INFR_QMS

Certyfikacja systemów zarządzania jakością

wg PN-EN ISO 9001

Wydanie 1.1	OPRACOWAŁ	ZATWIERDZIŁ
Data wydania 2018-09-24	Maciej Śmieszek Dyrektor Jednostki Certyfikującej	Sławomir Bukowski Prezes Zarządu
Podpis <i>(tylko w wersji papierowej)</i>		

Spis treści

0.	Lista zmian	3
1.	Wprowadzenie.....	4
2.	Definicje.....	4
3.	Składnie zapytań ofertowych, wnioskowanie o certyfikację, opłaty.....	4
3.1.	Zapytanie ofertowe, informacja cenowa	4
3.2.	Wnioskowanie o certyfikację i umowa	5
4.	Proces certyfikacji	5
4.1.	Rozpoczęcie procesu certyfikacji	5
4.2.	Pierwszy etap auditu początkowego	5
4.3.	Drugi etap auditu początkowego.....	6
4.4.	Podjęcie decyzji certyfikacyjnej początkowej	7
4.5.	Wydanie certyfikatu.....	7
4.6.	Utrzymanie certyfikacji	7
4.6.1.	Postanowienia ogólne.....	7
4.6.2.	Działania w nadzorze	8
4.6.3.	Ponowna certyfikacja.....	8
4.6.4.	Audit dodatkowy	9
4.6.5.	Audity specjalne.....	10
4.6.6.	Zawieszanie, cofanie lub ograniczanie zakresu certyfikacji.....	10
4.7.	Przerwanie i wznowienie procesu certyfikacji	11
5.	Stosowanie nazwy jednostki certyfikującej oraz znaku certyfikacji	11
6.	Postępowania z żądaniami o informację	12
7.	Składanie skarg i odwołań.....	12
8.	Postanowienia końcowe	13
9.	Dokumenty związane	13

0. Lista zmian

Nr	Data	Opis zmian	Wprowadził	Zatwierdził
1.				
2.				
3.				
4.				

1. Wprowadzenie

Niniejszy Informator opisuje proces certyfikacji systemów zarządzania jakością (zwanymi dalej QMS) prowadzony przez jednostkę certyfikującą CERTA sp. z o.o. sp.k. (dalej CERTA).

Celem niniejszego dokumentu jest podanie informacji dotyczących procesu certyfikacji, w tym:

- trybu składania zapytań ofertowych, wnioskowania o certyfikację i opłatach;
- procesów audytowania;
- procesów udzielania, odmowy, utrzymania, przedłużania, zawieszania, wznawiania lub cofnięcia certyfikacji, lub rozszerzenia albo ograniczenia zakresu certyfikacji;
- zasad dotyczących posługiwania się certyfikatem, stosowania nazwy jednostki certyfikującej lub znaku certyfikacji;
- postępowania z żądaniami o informację;
- składania skarg i odwołań.

Procesy certyfikacji systemów zarządzania jakością prowadzone są w odniesieniu do wymagań określonych w normie PN-EN ISO 9001:2015-10 (EN ISO 9001:2015), oznaczonej w dalszej części niniejszego informatora jako ISO 9001.

2. Definicje

Definicje i określenia używane w niniejszym dokumencie są zgodne z definicjami określonymi w dokumentach przywołanych w pkt. 9 niniejszego dokumentu.

3. Składnie zapytań ofertowych, wnioskowanie o certyfikację, opłaty

3.1. Zapytanie ofertowe, informacja cenowa

Przed złożeniem Wniosku o ocenę, Wnioskodawca może uzyskać od CERTA podstawowe informacje o procesie certyfikacji – telefonicznie, kontaktując się z biurem CERTA.

Klient/wnioskodawca komunikuje się z CERTA bezpośrednio osobiście, albo w formie pisemnej, w tym za pomocą poczty elektronicznej. Informacje ogólne w sprawie certyfikacji QMS są również udzielane telefonicznie.

Kontakt do CERTA:

- telefon/fax: +48 71 798 57 38
- e-mail: biuro@certa-eu.pl
- adres do korespondencji: Certa sp. z o. o. sp. k., ul. Cukrowa 1d/28, 52-316 Wrocław
- strona internetowa: www.certa-eu.pl

Na życzenie Wnioskodawcy możliwe jest zorganizowanie spotkania informacyjnego w uzgodnionym terminie i miejscu (np. siedziba CERTA) w celu zaprezentowania działalności jednostki certyfikującej CERTA oraz zapoznania klienta m.in. z zasadami certyfikacji, podstawami normatywnymi mającymi zastosowanie w certyfikacji QMS, korzyściami wynikającymi z certyfikacji.

W celu sporządzenia oferty cenowej Wnioskodawca zobowiązany jest podać podstawowe informacje dotyczące jego organizacji (np. liczba oddziałów i lokalizacji, w których prowadzona jest działalność), liczby personelu i statusu zatrudnienia, charakteru działalności i systemu zarządzania jakością. Wnioskodawca może na tym etapie złożyć Wniosek o ocenę na formularzu, który jest przekazywany na prośbę Wnioskodawcy.

Po weryfikacji zakresu działalności Wnioskodawcy (m.in. pod kątem odpowiednich PKD) oraz odpowiednich danych i wstępnym obliczeniu czasu auditu CERTA potwierdza możliwość podjęcia się certyfikacji i przedstawia wstępną ofertę (wstępne oszacowanie kosztów) na certyfikację.

3.2. Wnioskowanie o certyfikację i umowa

W przypadku zainteresowania Wnioskodawcy przeprowadzeniem certyfikacji systemu zarządzania przez CERTA (w tym po analizie przedstawionej oferty), Wnioskodawca zobowiązany jest do złożenia Wniosku o ocenę. Wniosek należy wypełnić na formularzu opracowanym i przekazywanym przez CERTA.

Na podstawie wypełnionego formularza Wniosku o ocenę oraz innych informacji uzyskanych od Wnioskodawcy CERTA dokonuje obliczenia czasu auditu (zgodnie z odpowiednimi dokumentami IAF i wewnętrznymi procedurami). Czas auditu stanowi główną daną do określenia wynagrodzenia za certyfikację.

CERTA przeprowadza analizę wniosku o ocenę i informacji uzupełniających w celu potwierdzenia możliwości podjęcia się danej certyfikacji. W przypadku odrzucenia wniosku CERTA informuje Wnioskodawcę o powodach odrzucenia. W przypadku przyjęcia wniosku CERTA opracowuje program audytów, w którym wskazuje terminy i główne etapy certyfikacji.

Program auditu jest ustalany indywidualnie dla poszczególnego klienta, z uwzględnieniem całego cyklu certyfikacji, zawierającego 2-etapowy audit początkowy, 2 audyty nadzoru oraz audit ponownej certyfikacji.

CERTA przedstawia Wnioskodawcy propozycję umowy o certyfikację zawierającą terminy i główne etapy certyfikacji.

4. Proces certyfikacji

4.1. Rozpoczęcie procesu certyfikacji

Rozpoczęcie procesu certyfikacji następuje po podpisaniu umowy o certyfikację, która zawiera postanowienia obowiązujące jednostkę i klienta. Wzór umowy udostępniany jest na prośbę Wnioskodawcy.

Klient na mocy podpisanej umowy jest zobowiązany do dostarczenia do CERTA kompletnej dokumentacji systemu zarządzania jakością w celu przygotowania się zespołu auditującego do auditu początkowego, a także do realizacji programu audytów.

4.2. Pierwszy etap auditu początkowego

Celem pierwszego etapu auditu początkowego jest:

- a) Przegląd udokumentowanych informacji systemu zarządzania klienta.
- b) Ocena specyficznych dla lokalizacji klienta warunków oraz przeprowadzenie rozmów z personelem klienta w celu określenia gotowości do drugiego etapu.
- c) Przegląd statusu klienta i zrozumienia przez niego wymagań normy, zwłaszcza w odniesieniu do identyfikacji kluczowych wyników działań lub znaczących aspektów, procesów, celów i działania systemu zarządzania.
- d) Uzyskanie niezbędnych informacji dotyczących systemu zarządzania, w tym:
 - lokalizacji klienta,
 - stosowanych procesów i wyposażenia,
 - poziomów ustalonych środków nadzoru (szczególnie w przypadku klientów wielooddziałowych),
 - mających zastosowanie wymagań przepisów prawnych i regulacyjnych.

- e) Przegląd przydziału zasobów do drugiego etapu i uzgodnienia z klientem szczegółów drugiego etapu.
- f) Zaplanowanie drugiego etapu poprzez wystarczające zrozumienie systemu zarządzania klienta i prowadzonej przez niego działalności w danej lokalizacji w kontekście normy ISO 9001.
- g) Ocena, czy są zaplanowane i realizowane audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania oraz, czy poziom wdrożenia systemu zarządzania uzasadnia gotowość klienta do drugiego etapu.

Termin pierwszego etapu uzgadnia się między stronami, pod warunkiem dostarczenia wszystkich uzgodnionych danych/informacji/dokumentów.

Pierwszy etap jest zasadniczo realizowany w siedzibie CERTA. Pierwszy etap lub jego część może być realizowany na obiektach klienta w przypadku, gdy może to pomóc osiągnąć cele ustalone powyżej.

Ustalenia z pierwszego etapu auditu, są dokumentowane i w zależności od ich ważności i liczby są komunikowane bezpośrednio klientowi za pomocą uzgodnionej przez strony formy i dowolnego nośnika.

CERTA dostarcza klientowi raport z auditu zawierający wnioski dotyczące celów pierwszego etapu i gotowości do drugiego etapu, łącznie z identyfikacją wszystkich obszarów, gdzie wystąpiły zastrzeżenia, które mogłyby być zakwalifikowane jako niezgodności podczas drugiego etapu.

Ustalenie terminu drugiego etapu auditu początkowego jest zależne od liczby zastrzeżeń zgłoszonych przez zespół auditujący w pierwszym etapie i czasu niezbędnego do rozwiązania przez klienta zgłoszonych przez CERTA zastrzeżeń. W przypadku kiedy działania naprawcze potrwać dłużej niż 3 miesiące pierwszy etap zostaje powtórzony.

4.3. Drugi etap auditu początkowego

Celem drugiego etapu auditu początkowego jest ocena wdrożenia, w tym skuteczności, systemu zarządzania klienta w odniesieniu do wymagań ISO 9001.

Termin etapu drugiego zostanie uzgodniony między stronami, po zgłoszeniu przez klienta, o ile ma to zastosowanie, że wszystkie zastrzeżenia zgłoszone w etapie pierwszym przez zespół auditujący zostały rozwiązane i po stwierdzeniu przez CERTA, że przygotowania do 2-go etapu zostały wykonane.

Drugi etap jest realizowany w lokalizacji (lokalizacjach) klienta i obejmuje auditowanie co najmniej:

- a) informacji i dowodów zgodności ze wszystkimi wymaganiami ISO 9001, raportowania i przeglądania osiągnięć w odniesieniu do kluczowych celów i zadań (zgodnych z oczekiwaniami ISO 9001);
- b) zdolności systemu zarządzania klienta i sposobu jego działania odnośnie do spełnienia mających zastosowanie wymagań przepisów prawnych, regulacyjnych i umów;
- c) nadzoru operacyjnego klienta nad procesami;
- d) auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania;
- e) odpowiedzialności kierownictwa za polityki klienta.

CERTA dostarcza klientowi raport z auditu zawierający wnioski dotyczące celów drugiego etapu, łącznie z identyfikacją możliwości doskonalenia.

Klient CERTA w uzgodnionym terminie może wysłać uwagi do raportu. Jeżeli w uzgodnionym terminie CERTA nie otrzyma od klienta żadnej informacji zwrotnej w odniesieniu do raportu, to uznaje, że raport został przyjęty przez bez zastrzeżeń.

W przypadku, gdy podczas auditu etapu 2 zespół auditujący stwierdził niezgodności, klient jest zobowiązany przeprowadzić analizę przyczyn niezgodności, opisać określone korekcje i działania korygujące oraz dostarczyć do CERTA:

- dowody potwierdzające usunięcie dużych niezgodności,
- plan korekcji i działań korygujących dla każdej małej niezgodności, co warunkuje wydanie decyzji o udzieleniu certyfikacji przez CERTA.

4.4. Podjęcie decyzji certyfikacyjnej początkowej

CERTA podejmuje decyzję o certyfikacji początkowej na podstawie przeglądu:

- a) informacji, dostarczonych przez zespół auditujący, w odniesieniu do wymagań certyfikacyjnych (ISO 9001);
- b) wdrożenia korekcji i działań korygujących, ich akceptacji i weryfikacji dla każdej dużej niezgodności;
- c) planu klienta dotyczącego korekcji i działań korygujących oraz jego akceptacji dla każdej małej niezgodności.

Jeżeli CERTA nie może zweryfikować wdrożenia korekcji i działań korygujących dotyczących jakiegokolwiek dużej niezgodności w ciągu sześciu miesięcy od ostatniego dnia drugiego etapu, to CERTA przeprowadza ponownie drugi etap.

Decyzja o udzieleniu lub odmowie udzielenia certyfikacji jest przekazywana klientowi w formie pisemnej. W przypadku decyzji o odmowie udzielenia certyfikacji CERTA przekazuje klientowi uzasadnienie w formie pisemnej.

4.5. Wydanie certyfikatu

Wydanie certyfikatu oraz możliwość korzystania z wszystkich praw do korzystania z certyfikatu i powoływania się na ten certyfikat, odpowiednio do zapisów umowy między stronami, następuje po:

- podjęciu przez CERTA decyzji o udzieleniu certyfikacji początkowej,
- uregulowaniu przez klienta wszystkich opłat zgodnie z zawartą umową.

W przypadku, gdy CERTA zawarła porozumienie z inną jednostką certyfikującą o wzajemnym uznawaniu certyfikatów systemu zarządzania jakością i/lub raportów z auditu, CERTA może wydać certyfikat na podstawie wydanego przez tę jednostkę certyfikatu i/lub raportu z auditu, na warunkach ustalonych w porozumieniu o wzajemnym uznawaniu certyfikatów.

W przypadku udzielenia certyfikacji początkowej i wydaniu certyfikatu systemu zarządzania jakością rozpoczyna się trzyletni cykl certyfikacji liczony od daty podjęcia decyzji certyfikacyjnej.

4.6. Utrzymanie certyfikacji

4.6.1. Postanowienia ogólne

CERTA utrzymuje certyfikację na podstawie wykazania, że klient stale spełnia wymagania normy dotyczącej systemu zarządzania - ISO 9001.

CERTA informuje swojego certyfikowanego klienta o wszelkich zmianach w wymaganiach certyfikacyjnych, określając zakres i czas, w jakim niezbędne zmiany muszą zostać wprowadzone przez klienta w celu utrzymania ważności certyfikacji. CERTA monitoruje te zmiany weryfikując, czy każdy klient certyfikowany spełnia te nowe wymagania.

4.6.2. Działania w nadzorze

Audyty nadzoru są realizowane w lokalizacji (lokalizacjach) klienta i są planowane tak, aby CERTA mogła utrzymać zaufanie, że certyfikowany QMS klienta nadal spełnia wymagania w okresie między auditami ponownej certyfikacji.

Pierwszy audit nadzoru powinien odbyć się w takim terminie, aby spełnić łącznie następujące warunki:

- powinien odbyć się nie później niż w ciągu 12 miesięcy licząc od daty podjęcia decyzji o certyfikacji,
- powinien odbyć się w następnym roku kalendarzowym licząc od daty podjęcia decyzji o certyfikacji.

Drugi audit nadzoru powinien odbyć się w takim terminie, aby spełnić łącznie następujące warunki:

- powinien odbyć się nie później niż w ciągu 24 miesięcy licząc od daty podjęcia decyzji o certyfikacji,
- powinien odbyć się w następnym roku kalendarzowym licząc od daty pierwszego auditu nadzoru.

Audit nadzoru jest przeprowadzany jako jednoetapowy. Termin auditu w nadzorze jest ustalony wstępnie na spotkaniu zamykającym podczas auditu poprzedniego, ale dokładny termin jest ustalany między stronami nie później niż miesiąc przed upływem ostatecznej daty możliwej dla przeprowadzenia auditu nadzoru.

Audit nadzoru ma na celu monitorowanie reprezentatywnych obszarów i funkcji objętych QMS z uwzględnieniem zmian w nim wprowadzanych. Audit nadzoru jest realizowany przez CERTA w lokalizacji klienta, w celu oceny spełniania przez certyfikowany QMS wyspecyfikowanych wymagań normy będącej podstawą certyfikacji. Audit nadzoru obejmuje co najmniej:

- audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania,
- przegląd działań podjętych w odniesieniu do niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu,
- postępowanie ze skargami /reklamacjami,
- skuteczność QMS pod względem osiągania celów przez certyfikowanego klienta i zamierzonych wyników systemu zarządzania,
- rozwój planowanych działań mających na celu doskonalenie,
- ciągły nadzór operacyjny,
- przegląd wszystkich zmian,
- stosowanie znaków i/lub wszelkiego powoływania się na certyfikację, w tym przeglądanie oświadczeń w odniesieniu do działalności klienta (materiały internetowe, strona internetowa).

4.6.3. Ponowna certyfikacja

Audit ponownej certyfikacji jest przeprowadzany w celu potwierdzenia stałej zgodności i skuteczności QMS jako całości oraz jego stałej odpowiedniości i przydatności do zakresu certyfikacji.

CERTA planuje audyty ponownej certyfikacji we właściwym czasie, tak aby przedłużenie certyfikacji miało miejsce przed końcem daty ważności certyfikatu.

Audit ponownej certyfikacji powinien odbyć się nie później niż 6 miesięcy przed końcem daty ważności certyfikacji, aby klient miał możliwość wdrożenia korekcji i działań korygujących a CERTA możliwość oceny skuteczności QMS klienta na podstawie auditu ponownej certyfikacji

oraz przeglądu systemu w okresie certyfikacji i skarg od stron zainteresowanych, przed upływem daty ważności certyfikacji.

Jeżeli to możliwe planuje się, aby audit ponownej certyfikacji odbył się w trzecim roku kalendarzowym od daty podjęcia decyzji o certyfikacji.

Należy wziąć pod uwagę, że ponowna certyfikacja odbywa się na podstawie odrębnych umów za osobnym wynagrodzeniem.

W przypadku dużych zmian w systemie zarządzania klienta i/lub zmian w kontekście w którym QMS certyfikowanego klienta działa, audit może wymagać przeprowadzenia pierwszego etapu.

Audit ponownej certyfikacji jest realizowany w lokalizacji (lokalizacjach) klienta i jest ukierunkowany na:

- a) skuteczność QMS w świetle zmian wewnętrznych i zewnętrznych oraz jego stałą odpowiedniość i przydatność do zakresu certyfikacji,
- b) wykazanie zaangażowania w utrzymywaniu skuteczności oraz doskonaleniu QMS w celu poprawy ogólnego sposobu działania,
- c) skuteczność QMS pod względem osiągania celów przez certyfikowanego klienta i zamierzonych wyników systemu zarządzania.

W przypadku stwierdzenia przez zespół auditujący dużych niezgodności CERTA określa czasowe przeprowadzenia korekcji i działań korygujących, tak aby były one wdrożone i zweryfikowane przed upływem ważności aktualnej certyfikacji.

W przypadku gdy zespół auditujący zakończy działania ponownej certyfikacji z wynikiem pozytywnym, wówczas CERTA przed upływem daty ważności aktualnej certyfikacji ustala datę ważności nowej certyfikacji na podstawie daty ważności certyfikacji aktualnej. Data wydania nowego certyfikatu powinna być datą podjęcia decyzji w sprawie ponownej certyfikacji lub datą późniejszą.

Gdy zespół auditujący nie zakończy auditu ponownej certyfikacji, lub nie jest w stanie zweryfikować wdrożenia korekcji i działań korygujących dotyczących dużej niezgodności, przed upływem daty ważności aktualnej certyfikacji wówczas certyfikacja nie jest rekomendowana i CERTA nie przedłuża ważności certyfikacji. Klient jest informowany przez CERTA o sytuacji i jej konsekwencjach.

CERTA może wznowić certyfikację po jej wygaśnięciu, o ile klient w ciągu sześciu miesięcy zakończy niewykonane działania dotyczące ponownej certyfikacji. Jeżeli termin ten zostanie przekroczony wówczas wyznaczany jest zespół auditujący do przeprowadzenia co najmniej drugiego etapu. W tej sytuacji data wejścia w życie, wskazywana na certyfikacie jest datą podjęcia decyzji w sprawie ponownej certyfikacji lub data podjęcia tej decyzji, a data ważności certyfikacji jest określana na podstawie wcześniejszego cyklu certyfikacji

4.6.4. Audit dodatkowy

W przypadku gdy podczas auditu nadzoru lub ponownej certyfikacji zostały stwierdzone niezgodności, dla których weryfikacja skuteczności korekcji i/lub działań korygujących w ocenie auditora wiodącego jest możliwa tylko przez dodatkowy audit w siedzibie klienta, wówczas w porozumieniu z klientem i za jego zgodą audit taki musi zostać zaplanowany. Może to być dodatkowy pełny audit lub dodatkowy ograniczony audit. Zasady dotyczące przeprowadzania auditów, w tym dotyczące raportu, opisane powyżej dla auditu początkowego i auditu nadzoru mają zastosowanie odpowiednio również w tym przypadku.

Klienta należy poinformować o związanych z tym dodatkowych kosztach oraz ustalić termin jego przeprowadzenia takiego auditu

4.6.5. Audyty specjalne

Rozszerzenie zakresu certyfikacji

W odpowiedzi na wniosek klienta o rozszerzenie zakresu już udzielonej certyfikacji (np. o nowe lokalizacje, czy nowe obszary działalności) CERTA przeprowadza przegląd wniosku i określa wszystkich działania audytowe niezbędne do podjęcia decyzji o rozszerzeniu. Taki audit może zostać przeprowadzony wraz z auditem nadzoru.

Audyty z krótkim terminem powiadomienia

CERTA może też przeprowadzić u klienta audit z krótkim terminem powiadomienia w celu zbadania skarg lub w odpowiedzi na zaistniałe zmiany w systemie zarządzania klienta lub w ramach dalszego postępowania z klientami zawieszonymi.

W przypadku auditu z krótkim terminem powiadomienia CERTA informuje certyfikowanego klienta z wyprzedzeniem tygodniowym (7 dni) o warunkach na jakich audit zostanie przeprowadzony.

Audyty bez zawiadomienia

CERTA może też przeprowadzić u klienta audit bez zawiadomienia w celu zbadania skargi lub pozyskania przez CERTA w inny sposób informacji o istotnych zagrożeniach:

- dla integralności i zgodności z wymaganiami certyfikowanego systemu zarządzania jakością;
- dla bezpieczeństwa, które wprowadza wyrób produkowany w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością.

W przypadku auditu bez zawiadomienia CERTA informuje certyfikowanego klienta o powodach i warunkach na jakich audit zostanie przeprowadzony w dniu oceny.

4.6.6. Zawieszanie, cofanie lub ograniczanie zakresu certyfikacji

Zawieszenie certyfikacji następuje, gdy:

- certyfikowany system zarządzania klienta stale lub w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych, w tym wymagań dotyczących skuteczności systemu zarządzania;
- certyfikowany klient nie pozwala na przeprowadzenie auditów nadzoru lub auditów ponownej certyfikacji z wymaganą częstością;
- klient nie nadesłał w uzgodnionym czasie informacji uzupełniających wymaganych przez CERTA, ani nie zwracał się o przedłużenie uzgodnionego czasu;
- klient nie wykonał działań korygujących po ocenie w uzgodnionym czasie, ani nie wystąpił o zmianę tego uzgodnienia;
- klient dobrowolnie wystąpił o zawieszenie.

W przypadku, gdy klient nie wypełnia zobowiązań odpowiednio do ustaleń kontraktowych i innych, podejmowane są negocjacje, a jeżeli nadal brak uzgodnienia między stronami (klient - CERTA), wówczas CERTA szacuje poniesione koszty i obciąża nimi klienta.

W przypadku, gdy klient w formie pisemnej przekaże do CERTA wnioski o zawieszenie certyfikacji podejmowana jest decyzja o zawieszeniu, o czym pisemnie powiadamiany jest klient.

Nierozwiązanie kwestii powodujących zawieszenie certyfikatu we wskazanym przez CERTA terminie, nie dłuższym niż 3 miesiące, od przekazania klientowi decyzji o zawieszeniu certyfikacji, skutkuje cofnięciem lub ograniczeniem zakresu certyfikacji, o czym klient jest powiadamiany w formie pisemnej.

CERTA podejmuje decyzję o ograniczeniu zakresu certyfikacji, w przypadku gdy klient dla części zakresu udzielonej certyfikacji nie spełnia wymagań ISO 9001, stanowiącej podstawę certyfikacji i wymagań kryterialnych innych dokumentów, jak wskazano w umowie o certyfikację.

4.7. Przerwanie i wznowienie procesu certyfikacji

CERTA ma prawo do przerwania procesu certyfikacji odpowiednio do umowy podpisanej z klientem, w przypadkach gdy klient:

- nie spełnia zobowiązań wynikających z zawartej umowy o certyfikację,
- nie nadesłał informacji uzupełniających i nie reaguje na monitowanie CERTA,
- nie wykonał działań korygujących w ciągu uzgodnionego z CERTA przedziału czasu,
- wystąpił o wstrzymanie procesu certyfikacji.

CERTA po oszacowaniu poniesionych kosztów obciąża nimi klienta.

Jeśli klient przerwie proces certyfikacji, opłatę za przeprowadzone prace certyfikacyjne CERTA ustala na podstawie zaawansowania prac.

Wznowienie procesu jest możliwe po pisemnym wniosku klienta o wznowienie procesu certyfikacji.

5. Stosowanie nazwy jednostki certyfikującej oraz znaku certyfikacji

CERTA jako właściciel znaku certyfikacji może przekazywać podmiotom, którym udzielił certyfikacji prawo do jego stosowania. Upoważnienie przez CERTA swoich certyfikowanych klientów do stosowania znaku CERTA wiąże się z zobowiązaniem się tych klientów do wypełnienia poniżej podanych zasad:

1. Każdy posiadacz certyfikatu CERTA ma obowiązek w sposób prawidłowy i zgodny z prawem/umową stosować znak certyfikacji CERTA oraz w sposób rzetelny i zgodny ze stanem faktycznym przekazywać informacje o posiadanym certyfikacie CERTA.
2. Znak certyfikacji można stosować jedynie w okresie ważności certyfikatu.
3. Znak certyfikacji należy stosować w połączeniu z logo lub nazwą (odpowiednio do dokumentów) podmiotu któremu CERTA udzieliła certyfikacji.
4. Certyfikowany podmiot może stosować znak certyfikacji jedynie w odniesieniu do zakresu w jakim uzyskał certyfikat CERTA.
5. Nie jest dozwolone stosowanie znaku certyfikacji w bezpośrednim powiązaniu z wyrobem produkowanym w ramach certyfikowanego systemu zarządzania jakością.
6. Znak nie wolno stosować na wyrobie ani na opakowaniu¹ tego wyrobu, ani w dowolny inny sposób, który mógłby być interpretowany jako oznaczający zgodność wyrobu. Dotyczy to również wszelkich oświadczeń na opakowaniu oraz towarzyszącej wyrobowi informacji², że certyfikowany klient CERTA posiada certyfikowany system zarządzania, z zastrzeżeniem wydawania oświadczeń zawierających odniesienie do:
 - a. Identyfikacji (np. marka lub nazwa) certyfikowanego klienta,
 - b. Rodzaju systemu zarządzania, w tym przypadku QMS,
 - c. Pełnej nazwy CERTA, jako jednostki wydającej certyfikat.
7. Nie jest dopuszczalne powoływanie się na certyfikację swojego QMS w sposób sugerujący, że CERTA certyfikuje wyrób(usługę, proces) lub też, że certyfikacja odnosi się do działalności i miejsc, które są poza zakresem certyfikacji.
8. Nie jest dopuszczalne składanie lub dopuszczanie do składania jakichkolwiek wprowadzających w błąd oświadczeń odnoszących się do uzyskanej certyfikacji.
9. Nie jest dopuszczalne stosowanie lub dopuszczanie do stosowania dokumentu certyfikacyjnego lub jego części w sposób wprowadzający w błąd.
10. Nie jest dopuszczalne wykorzystywanie uzyskanej certyfikacji w sposób naruszający reputację CERTA i/lub systemu certyfikacji i naraziłoby na utratę publicznej wiarygodności.

¹ Opakowanie oznacza to, które może zostać usunięte bez rozpadnięcia się lub uszkodzenia wyrobu

² Informacja towarzysząca wyrobowi jest informacją dostępną oddzielnie lub łatwą do dołączenia (etykiety uważane są za część wyrobu)

11. Należy niezwłocznie zaprzestać powoływania się na certyfikat CERTA i zaprzestać stosowania znaku certyfikacji CERTA we wszystkich materiałach reklamowych, gdy certyfikacja została cofnięta.
12. W przypadku ograniczenia zakresu certyfikacji należy wypełnić zobowiązanie w zakresie uaktualnienia wszystkich materiałów reklamowych.
13. Informacja o certyfikacie CERTA i znak certyfikacji nie mogą wprowadzać w błąd co do zakresu czy przedmiotu objętego certyfikacją.
14. Znak certyfikacji można zamieszczać w dokumentach i materiałach reklamowych (na dowolnym nośniku), takich jak: dokumenty handlowe (np. oferty, rachunki, druki, pisma firmowe), dokumenty i materiały promocyjne lub informacyjne (np. broszury, publikacje, literatura techniczna, sprawozdania z działalności, etykiety wzorcowania) lub strony internetowe.
15. W przypadku gdy podmiot zmienia zakres działalności objętej certyfikatem, ma obowiązek natychmiast zmiany te wprowadzić do materiałów reklamowych/informacyjnych.
16. Warunki stosowania znaku certyfikacji są uzgadniane z Klientem CERTA przy podpisywaniu umowy o certyfikację/ocenę zgodności.
17. Szczegóły dotyczące wielkości i proporcji, kolor i inne są indywidualnie przekazywane podmiotom przez CERTA.

CERTA prowadzi nadzór nad własnością, wykorzystywaniem, okazywaniem certyfikatów i znaków certyfikacji analizując powszechnie dostępne informacje oraz podczas auditów nadzoru /specjalnych (o ile ma to zastosowanie).

6. Postępowania z żądaniami o informację

CERTA dostarcza na żądanie informacje o:

- a) obszarach geograficznych, w których działa;
- b) statusie danej certyfikacji;
- c) nazwie, związanym dokumencie normatywnym, zakresie i geograficznej lokalizacji (miasto, kraj) określonego certyfikowanego klienta.

UWAGA: CERTA może w wyjątkowych przypadkach ograniczyć na żądanie klienta dostęp do pewnych informacji.

7. Składanie skarg i odwołań

Certa przyjmuje wszystkie skargi (z wyjątkiem anonimowych) i odwołania, w tym dotyczące sposobu przeprowadzenia procesu certyfikacji oraz odnoszące się do certyfikowanego przez CERTA klienta. Zgłoszenia są rejestrowane i przekazywana do dalszego rozpatrzenia.

CERTA nie podejmuje wobec składających odwołania żadnych działań dyskryminujących.

Składający skargę / klient zawsze otrzymuje informację zwrotną o potwierdzeniu wpłynięcia skargi lub odwołania.

CERTA przekazuje składającemu skargę / klientowi informację wraz z uzasadnieniem, czy skarga lub odwołanie jest: uzasadniona i uznana, czy bezzasadna.

Gdy skarga jest uznana i dotyczy działalności CERTA, składającemu skargę / klientowi są przekazywane informacje o podjętych działaniach zaradczych mających na celu usunięcie stwierdzonych niezgodności.

Gdy skarga jest uznana i dotyczy certyfikowanego przez CERTA klienta, wówczas CERTA kieruje do certyfikowanego klienta prośbę o wyjaśnienie i o zajęcie stanowiska.

Składający skargę jest informowany o przebiegu sprawy i wyniku jej rozpatrywania, a także podjętych działaniach zaradczych, których celem jest usunięcie lub zapobieżenie skutkom zaistniałego problemu.

Gdy skarga dotyczy certyfikowanego klienta CERTA, wówczas CERTA ma prawo do:

- a) przeprowadzenia auditu z krótkim terminem powiadamiania lub bez zawiadomienia, w celu zbadania skargi;
- b) zbadania skargi w trakcie najbliższego auditu;
- c) zawieszenia/cofnięcia/ograniczenia ważności certyfikatu, po uprzednim zbadaniu zasadności złożonej skargi dotyczącej certyfikowanego klienta.

W przypadku zastrzeżeń klienta, co do sposobu załatwienia skargi lub odwołania, klient może złożyć skargę do Prezesa CERTA, który może zwrócić się o opinię do Komitetu Technicznego i/lub Komitetu ds. Bezstronności.

W sytuacji kiedy wynik załatwienia zgłoszenia nie jest zadowalający dla klienta, możliwe jest dochodzenie roszczeń na drodze sądowej.

W przypadku złożenia do CERTA wystąpienia o ponowne rozpatrzenie jakiegokolwiek niekorzystnej dla klienta decyzji podjętej przez CERTA, w szczególności dotyczącej zmiany statusu certyfikacji, sprawa jest ponownie rejestrowana i rozpatrywana.

8. Postanowienia końcowe

Jednostka certyfikująca CERTA okresowo aktualizuje informacje zawarte w niniejszym programie certyfikacji.

9. Dokumenty związane

PN-EN ISO 9001:2015-10 Systemy zarządzania jakością – Wymagania

PN-EN ISO/IEC 17000 Ocena zgodności - Terminologia i zasady ogólne

PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015-09 Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania - Część 1: Wymagania

IAF MD 1:2018 Dokument obowiązkowy IAF dotyczący auditu i certyfikacji systemów zarządzania organizacji wielooddziałowych

IAF MD 5:2015 Ustalanie czasu auditu systemów zarządzania jakością i systemów zarządzania środowiskowego