

INFORMACE PRO ŽADATELE / DRŽITELE CERTIFIKÁTŮ

**SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY (SMK)
-
QUALITY MANAGEMENT SYSTÉM (QMS)**

podle norem

ISO 9001:2015/ ČSN EN ISO 9001:2016

společně s

ISO 3834-2:2021/ ČSN EN ISO 3834-2:2022

OBSAH:

- 1 Kontakt
- 2 Základní informace
- 3 Obecné požadavky
- 4 Počáteční certifikační audit
 - 4.1 Podmínky pro zahájení certifikace
 - 4.2 Žádost o (re) certifikaci systému managementu
 - 4.3 Smlouva o kontrolní činnosti
 - 4.4 Audit 1. stupně (preaudit)
 - 4.5 Audit 2. stupně (certifikační)
 - 4.6 Rozhodnutí o certifikaci a vydání certifikátů
- 5 Dozorové činnosti
 - 5.1 Účel dozorových auditů
 - 5.2 Zásady pro termíny dozorových auditů
 - 5.3 Organizační zajištění dozorových auditů
 - 5.4 Průběh dozorového auditu
 - 5.5 Rozhodnutí o pokračování platnosti certifikace
- 6 Postupy recertifikace
 - 6.1 Účel recertifikace
 - 6.2 Zásady pro termíny recertifikace
 - 6.3 Plánování termínu recertifikace
 - 6.4 Postup recertifikace
- 7 Speciální audity (mimořádné audity)
 - 7.1 Změna rozsahu certifikace
 - 7.2 Narychlo oznámené audity
- 8 Certifikace organizací umístěných na více místech
- 9 Převod akreditované certifikace
 - 9.1 Všeobecně
 - 9.2 Rozhodnutí o možnosti zahájení procesu převodu certifikátu
 - 9.3 Převod certifikátu
 - 9.4 Rozhodnutí o převodu certifikace
- 10 Pozastavení a odnětí certifikátu
 - 10.1 Politika
 - 10.2 Všeobecně
 - 10.3 Kritéria pro pozastavení certifikace
 - 10.4 Kritéria pro odnětí certifikace
- 11 Klasifikace zjištění z auditu
- 12 Orientační doba trvání auditu (posuzování)
- 13 Ceny
- 14 Pravidla používání certifikačních značek a loga
 - 14.1 Vzhled značky
 - 14.2 Používání značky
 - 14.3 Porušení zásad používání značky/certifikátu
- 15 Odvolání a stížnosti
 - 15.1 Všeobecně
 - 15.2 Postup pro řešení odvolání
 - 15.3 Postup řešení stížnosti na certifikační orgán
 - 15.4 Postup řešení stížnosti na certifikovaného klienta (stížnost podána přímo na CO)
 - 15.5 Požadavky na řešení stížností na certifikovanou organizaci

ÚVOD

Vážení zákazníci,

chceme-li uspět na náročných světových, evropských i českých trzích v době neustále rostoucí konkurence, musíme si být vědomi, že tento proces vyžaduje trvalé zvyšování a prokazování kvality výrobků, kvality služeb i znalostí Vašich pracovníků, při současně minimalizaci negativních dopadů do životního prostředí a omezování veškerých druhů rizik. Získat důvěru vašich stávajících i potencionálních zákazníků vám pomůže certifikát prokazující způsobilost Vaší organizace i Vašich pracovníků. V celém světě, Evropě i v naší republice neustále roste počet organizací a pracovníků, kteří absolvovali proces certifikace podle různých mezinárodních standardů. Naše zkušenosti aplikované u rozšiřujícího se počtu klientů, nás přesvědčují o tom, že certifikace je dobrou investicí do budoucnosti. Proto se při realizaci našich certifikačních služeb, řídíme zásadou: „**Vysoká odbornost – objektivnost - za přijatelnou cenu - při maximální efektivnosti**“.

Naším cílem je dosáhnout maximálních pozitivních efektů pro Vaši organizaci, zvýšit prestiž Vaší organizace v pohledu Vašich zákazníků externích, ale i interních a usnadnit komunikaci s orgány státní správy či kontrolních/ inspekčních orgánů. Smyslem auditu pro nás je v komunikaci se zákazníkem vyhledávat potenciály ke zlepšení efektivnosti firemních procesů s využitím přenosu zkušeností z jiných firem, nikoliv vyhledávání chyb a neshod v dokumentaci systému.

Služby certifikačního orgánu jsou poskytovány s cílem dosažení jejich špičkové evropské úrovně, a to jak po stránce odborné, tak i organizační a v souladu se světovým trendem poskytovat klientovi nejenom vlastní konstatování o shodě, či neshodě, ale rovněž přidanou hodnotu ve formě konstatování silných a slabých stránek a potenciálů pro zlepšení.

Certifikační orgán pro certifikaci systémů managementu č. 3027 CERT-ACO, s.r.o. Kladno je akreditován k certifikaci systémů managementu národním akreditačním orgánem, tj. Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. (dále jen ČIA). Disponuje vysoce kvalifikovanými auditory a experty. Auditóři jsou držitelé českých i evropských akreditovaných personálních certifikátů. Úzce spolupracujeme při certifikaci systémů managementu s jinými nadnárodními mezinárodními certifikačními orgány.

Certifikáty vydávané certifikačním orgánem CERT-ACO, s.r.o. prokazují, že systém managementu je zaveden, dokumentován, používán a udržován v souladu s příslušnou normou. Platnost certifikátů je stanovena na **3 roky** po úspěšném absolvování (re) certifikačního auditu. V průběhu platnosti certifikátu jsou každý rok plánovány dozorové (kontrolní) roční audity.

Certifikáty jsou vystavovány v rámci platné akreditace, proto mají mezinárodní platnost a plnohodnotnost v souladu s uzavřenými multilaterálními dohodami o uznávání certifikátů (MLA) uzavřenými na úrovni Evropy (EA - European Organisation for Accreditation) i na úrovni celosvětové (IAF - International Accreditation Forum).

Předkládáme Vám základní informace o procesu certifikace systémů managementu, v tomto případě **systému managementu kvality QMS**. Pokud se rozhodnete pro certifikaci u našeho certifikačního orgánu, přeji Vám mnoho úspěchů a věřím, že získaný certifikát bude základním podkladem pro zlepšení všech činností ve Vaší organizaci, pro zvýšení konkurenceschopnosti a ekonomického profitu, a že bude základem na cestě k trvalé úspěšnosti „Excellence“.

Účelem tohoto dokumentu je v souladu s požadavky na akreditovaný certifikační orgán podle normy ISO/IEC 17021-1 tj. poskytnout podrobný popis prvotní certifikace a návazných

činností, včetně žádosti, úvodních auditů, dozorových auditů a procesů udělení a udržování certifikace, rozšíření nebo omezení rozsahu certifikace, obnovení, pozastavení nebo obnovení platnosti nebo odnětí certifikace; sdělit normativní požadavky na certifikaci; dokumentovat popis práv a povinností certifikovaných klientů, včetně požadavků na odkazování na certifikaci při komunikaci jakéhokoli druhu; informovat o postupech vyřizování stížností a odvolání.

1 KONTAKT

Název: CERT – ACO, s.r.o.
Adresa: Huťská 229
CZ - 272 01 Kladno
Tel.: + 420 602 721 603 / + 420 724 158 470
E-mail: info@cert-aco.cz
Web site: <http://www.cert-aco.cz>

2 ZÁKLADNÍ INFORMACE – CERTIFIKACE QMS

Normy určené k posuzování shody (certifikační normy):

ISO 9001:2015 / ČSN EN ISO 9001:2016 - Systémy managementu kvality - Požadavky

ISO 3834-2:2021 / ČSN EN ISO 3834-2:2022 - Požadavky na jakost při tavném svařování kovových materiálů, Část 2: Vyšší požadavky na jakost

Pozn.: mezi metody tavného svařování kovových materiálů, na které se vztahuje norma ČSN EN ISO 3834-2, patří: obloukové svařování, plamenové svařování, elektronové svařování, laserové svařování, aluminotermické svařování/ svařování termitem a přivařování svorníků

Rozsah certifikace / klasifikace činností:

Rozsah certifikace se uděluje podle oborů činnosti, které je vyjádřeny pomocí klasifikace CZ NACE (viz příloha k osvědčení o akreditaci certifikačního orgánu).

Doba auditu:

Pro stanovení doby trvání auditu při certifikaci systémů managementu kvality je respektován dokument IAF MD 5:2015 Závazný dokument IAF pro stanovení doby trvání auditů QMS a EMS.

Certifikace na více místech:

Pro provádění auditů více pracovišť formou vzorkování při certifikaci systémů managementu kvality platí IAF MD 1:2007 Závazný dokument IAF pro certifikaci více pracovišť na základě vzorkování.

Multilaterální dohody:

Certifikace systémů managementu kvality je pokryta multilaterální dohodou IAF. Certifikační orgán má uzavřenu sublicenční smlouvu. Na základě podepsané sublicenční smlouvy je umožněno certifikačnímu orgánu na certifikátech systémů managementu kvality používat kombinovanou značku IAF MLA a ČIA.

3 OBECNÉ POŽADAVKY

Program auditu se skládá z:

- a) dvoustupňového certifikačního auditu (tj. auditu 1. stupně a auditu 2. stupně)
- b) dozorového/ kontrolního auditu v 1. roce
- c) dozorového/ kontrolního auditu ve 2. roce

d) recertifikace/ opakovacího auditu ve 3. roce (před ukončením platnosti certifikace).

Tříletý cyklus certifikace začíná rozhodnutím o certifikaci či rozhodnutím o recertifikaci, to znamená, že i datum vystavení certifikátu musí být shodné s datem příslušného rozhodnutí.

Vstupem pro proces certifikace systému managementu je:

Požadavek zájemce na provedení certifikace systému managementu.

Výstupem z procesu certifikace systému managementu je:

Certifikát osvědčující splnění požadavku příslušného certifikačního kritéria; v případě nesplnění požadavku pak zpráva zhodnocující stav systému managementu.

4 POČÁTEČNÍ CERTIFIKAČNÍ AUDIT

4.1 Podmínky pro zahájení certifikace

Základní podmínkou pro objednání certifikace je zavedení a přiměřené zdokumentování systému managementu, který má být předmětem posuzování, a to včetně provedení interního auditu a přezkoumání vedením.

4.2 Žádost o (re) certifikaci (= objednávka certifikace/recertifikace systému managementu)

K objednání certifikace systému managementu se používá formulář Dotazník / Žádost o (re) certifikaci, který vyplňuje zájemce o certifikaci a ze které je zřejmé:

- a) požadovaný rozsah certifikace (procesy a místa spadající do certifikace),
- b) charakteristika organizace včetně jejího názvu, adresy, provozoven, významných aspektů jejích procesů a činností a všechny významné právní závazky nebo právní požadavky, které se na organizaci vztahují,
- c) informace podstatné pro oblast požadované certifikace, týkající se organizace žadatele, jako jsou jeho procesy, činnosti, lidské a technické zdroje, funkce a vztah k nadřízené společnosti, pokud existují,
- d) informace týkající se všech outsourcovaných procesů využívaných organizací, které mohou ovlivnit shodu s požadavky,
- e) kritérium/a certifikace (norma, podle které má certifikace proběhnout),
- f) informace týkající se využití poradenství.

V Dotazníku/ Žádosti o (re) certifikaci zájemce prohlašuje, že:

- a) se seznámil s pravidly uplatňovanými certifikačním orgánem uvedenými v tomto dokumentu,
- b) vyhoví všem požadavkům certifikačního orgánu, které souvisejí s postupy certifikace,
- c) poskytne pracovníkům certifikačního orgánu všechny požadované informace a písemné podklady potřebné pro certifikaci.

Žádost o (re) certifikaci doručí zástupce organizace na adresu certifikačního orgánu. Způsob doručení není stanoven (poštou, kurýrem, e-mailem, osobně pracovníkem organizace). S veškerou dokumentací žadatele zachází certifikační orgán jako s důvěrnou.

Pokud pracovník certifikačního orgánu zjistí, že z různých důvodů není certifikační orgán schopen certifikaci provést, neprodleně o této skutečnosti informuje žadatele, v případě, že je to možné navrhne uskutečnitelné řešení (např. vystavení neakreditovaného certifikátu – pouze mimo rozsah akreditace, odložení certifikace apod.).

4.3 Smlouva o kontrolní činnosti

Před zahájením certifikace je mezi žadatelem a certifikačním orgánem uzavřena smlouva, jejíž rámcový obsah je uveden zde:

- specifikace smluvních stran,

- předmět smlouvy, rozsah certifikace (místa, organizační jednotky, procesy), kritérium certifikace (norma/normativní dokument/specifikace) vůči němuž bude systém managementu posuzován,
- důležité termíny,
- práva a povinnosti smluvních stran,
- cena a způsob placení,
- podmínky pro odvolání, stížnosti a odstoupení od smlouvy,
- ujednání o pravidelném dozoru nad certifikovaným systémem managementu, periodicitě dozoru a poplatcích.

Žadatel dostane návrh smlouvy k posouzení. V případě, že jej neakceptuje v plném znění, projedná navrhované změny se zástupcem certifikačního orgánu. Smlouvu podepisují statutární zástupce žadatele a certifikačního orgánu.

4.4 Audit 1. stupně (certifikační)

Certifikace systému managementu probíhá ve dvou stupních.

4.4.1 Cíl auditu 1. stupně

Cílem prvního stupně je:

- a) přezkoumat dokumentované informace o systému managementu klienta;
- b) vyhodnotit specifické podmínky pracovišť klienta a prodiskutovat s pracovníky klienta připravenost na druhý stupeň;
- c) přezkoumat status klienta a pochopit požadavky normy, zejména s ohledem na identifikaci klíčových ukazatelů výkonnosti nebo významných aspektů, procesů, cílů a fungování systému managementu;
- d) získat nezbytné informace týkající se rozsahu systému managementu, včetně:
 - pracovišť klienta;
 - používaných procesů a vybavení
 - úrovně stanovených nástrojů řízení (zejména v případě klienta s více pracovišti);
 - příslušných požadavků zákonů a předpisů;
- e) přezkoumat přidělení zdrojů pro druhý stupeň a dohodnout s klientem podrobnosti druhého stupně
- f) získat informace pro plánování druhého stupně pochopením systému managementu klienta a provozu na pracovištích v kontextu normy systému managementu nebo jiných normativních dokumentů;
- g) vyhodnotit, zda jsou interní audity a přezkoumání systému managementu plánována a prováděny, a zda úroveň implementace systému managementu prokazuje klientovu připravenost na realizaci druhého stupně.

4.4.2 Organizační zajištění auditu 1. stupně

Vedoucí auditor kontaktuje klienta certifikace (s dostatečným časovým předstihem) za účelem naplánování auditu 1. stupně a za účelem převzetí dokumentace systému managementu. Plán auditu 1. stupně zasílá vedoucí auditor klientovi certifikace k odsouhlasení minimálně 14 dnů před konáním auditu.

Pokud není vedoucím auditorem a klientem odsouhlaseno jinak musí být každý člen auditního týmu doprovázen průvodcem. Průvodci jsou týmu auditorů přidělováni proto, aby usnadňovali průběh auditu. Tým auditorů musí zajistit, aby průvodci neovlivňovali nebo nenarušovali proces nebo výsledek auditu.

Audit 1. stupně probíhá zpravidla v místě žadatele. V případě velmi malých organizací (do 5 pracovníků) s minimálními riziky ve vztahu k posuzovanému systému lze audit 1. stupně realizovat jen na základě posouzení předložené dokumentace.

V případě, že klient vyžaduje změny v plánu auditu je v pravomoci vedoucího auditora tyto změny zapracovat, nicméně platí zásada, že nemohou být porušeny certifikační postupy stanovené certifikačním orgánem a nesmí být porušeny principy nestrannosti a nezávislosti.

4.4.2.1 Další možní účastníci auditu

Auditor ve výcviku

Auditoři ve výcviku mohou být součástí týmu auditorů v roli účastníků a mohou samostatně prověřovat pod dohledem vedoucího auditora.

Pozorovatel

Přítomnost a opodstatnění přítomnosti pozorovatelů v průběhu činností auditu musí být odsouhlasena ze strany certifikačního orgánu a klienta ještě před prováděním auditu. Tým auditorů musí zajistit, aby pozorovatelé neovlivňovali nebo nenarušovali proces nebo výsledek auditu.

Pozorovatelem mohou být členové organizace klienta, konzultanti, dozorující pracovníci akreditačního orgánu, hodnotitelé auditorů certifikačního orgánu, pracovníci dozorových orgánů nebo jiné opodstatněné osoby.

Techničtí experti

Techničtí experti jsou členy týmu a poskytují odborná stanoviska a posudky týmu auditorů. Technický expert nesmí vystupovat jako auditor a musí být doprovázen auditorem. Role technických expertů v činnostech auditu je před jeho provedením odsouhlasena certifikačním orgánem i klientem.

4.4.3 Zahájení posuzování na místě (tento článek platí i pro ostatní typy auditů)

Posuzování na místě začíná zahajovacím jednáním za účasti členů vedení klienta, a pokud je to vhodné, i osob odpovědných za auditované funkce nebo procesy. Účelem úvodního jednání, které je prováděno vedoucím týmu auditorů, je v krátkosti vysvětlit, jak budou prováděny činnosti auditu. Úroveň podrobností musí být v souladu s povědomím klienta o procesech auditu. Úvodní jednání obsahuje:

- a) představení účastníků, včetně vysvětlení jejich rolí;
- b) potvrzení rozsahu certifikace;
- c) potvrzení klientem i týmem auditorů plánu auditu (včetně typu a rozsahu auditu, jeho cílů a kritérií), jakýchkoli změn a dalších relevantních opatření, jako je například datum a čas realizace závěrečného jednání a průběžných jednání týmu auditorů a členy vedení klienta;
- d) potvrzení formálních komunikačních kanálů klientem i týmem auditorů;
- e) potvrzení, že jsou dostupné zdroje a prostory požadované týmem auditorů;
- f) potvrzení záležitostí týkajících se důvěrnosti;
- g) potvrzení relevantních postupů týkajících se bezpečnosti týmu auditorů, havarijní připravenosti a zabezpečení;
- h) potvrzení dostupnosti, role a identity všech průvodců a pozorovatelů;
- i) metody podávání zpráv, včetně klasifikace všech zjištění z auditu;
- j) informace o podmínkách předčasného ukončení auditu;
- k) potvrzení, že je vedoucí týmu auditorů a tým auditorů reprezentující certifikační orgán odpovědný za realizaci auditu a musí řídit provádění plánu auditu, včetně činností a směřování auditu;

- l) potvrzení stavu zjištění z předchozích přezkoumání nebo auditů (je-li to vhodné);
- m) metody a postupy, které budou použity při provádění auditu na základě vzorkování;
- n) potvrzení jazyka, který bude v průběhu auditu používán;
- o) potvrzení, že klient bude v průběhu auditu informován o jeho průběhu a jakýchkoli nesrovnalostech;
- p) možnost klienta klást dotazy.

4.4.4 Posuzování na místě

Vedoucí auditor (resp. auditní tým) provádí posuzování na místě v souladu s odsouhlaseným plánem auditu, přičemž v rámci posuzování získává auditní tým (na základě studia dokumentů, rozhovorů a pozorování) důkazy o shodě s požadavky příslušné normy tak, aby bylo dosaženo cílů auditu 1. stupně.

4.4.5 Ukončení posuzování na místě – závěrečné jednání

Posuzování na místě je ukončeno závěrečným jednáním auditního týmu s členy vedení klienta a případně i s osobami zodpovědnými za auditované funkce nebo procesy.

Na tomto závěrečném jednání informuje vedoucí auditor (na základě porady auditního týmu) o závěrech a předkládá odpovědnému zástupci posuzovaného subjektu k odsouhlasení dokumentované závěry, ve formě zprávy z auditu 1. stupně, týkající se splnění cílů prvního stupně a připravenosti na druhý stupeň musí být předloženy klientovi, a to včetně identifikace jakýchkoli sporných oblastí, které by mohly být při auditu druhého stupně klasifikovány jako neshody a konstatuje připravenost/nepřipravenost klienta ke 2. stupni auditu. V případě zjištění nepřipravenosti klienta, nebo pokud se vyskytnou jakékoli významné změny, které mohou mít vliv na systém managementu, vedoucí auditor zváží a rozhodne o opakování celého prvního stupně, nebo jeho části. Pro certifikační orgán může být nezbytné přezkoumat opatření týkající se druhého stupně např. zvýšení rozsahu auditu 2. stupně, doplnění týmu auditorů apod.

Při určování intervalu mezi prvním a druhým stupněm je vedoucím auditorem zvážena potřeba klienta vyřešit sporné oblasti identifikované v průběhu prvního stupně. Klient je informován o tom, že výsledky prvního stupně mohou posunout dobu konání druhého stupně, který musí proběhnout nejpozději do 6 měsíců od ukončení auditu 1. stupně, jinak celý proces počáteční certifikace začíná opět auditem 1. stupně.

Konečný termín auditu 2. stupně (certifikačního) odsouhlasuje vedoucí auditor se zástupcem klienta a termín uveden v kopii Zprávy z auditu 1. stupně, kterou ponechává vedoucí auditor u klienta.

4.5 Audit 2. stupně (certifikační)

4.5.1 Cíl auditu 2. stupně

Účelem druhého stupně je vyhodnotit implementaci a efektivnost systému managementu klienta. Druhý stupeň probíhá na pracovištích klienta. Zahrnuje provedení auditu z minimálně následujících hledisek:

- a) informace a důkazy o shodě se všemi požadavky příslušné normy systému managementu nebo dalších normativních dokumentů;
- b) monitorování, měření, reportování a přezkoumávání výkonnosti s ohledem na klíčové výkonnostní cíle a cílové hodnoty výkonnosti (v souladu s očekáváním aplikovatelné normy systému managementu nebo dalších normativních dokumentů viz níže);
- c) schopnosti a výkonnost systému managementu klienta s ohledem na plnění aplikovatelných požadavků zákonů, předpisů a smluv;

- d) provozní řízení procesů klienta;
- e) interní audity a přezkoumání systému managementu;
- f) odpovědnost vedení klienta za politiky;
- g) spojení mezi normativními požadavky, politikou, cíli, ukazateli výkonnosti, veškerými právními požadavky, odpovědnostmi, odborné způsobilosti pracovníků organizace, postupy, údaji o výkonech a nálezy interních auditů a závěrů managementu.

V souladu s politikou kvality organizace zamýšlené výstupy systému managementu kvality zahrnují:

- zlepšování produktů a služeb;
- zvyšování úrovně spokojenosti zákazníků
- výsledky a trendy výkonnosti procesů
- zlepšování vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti systému managementu kvality;
- plnění cílů kvality (prokazované dosaženými cíli a cílovými hodnotami).

4.5.2 Organizační zajištění auditu 2. stupně

Plán auditu 2. stupně (certifikačního) zasílá vedoucí auditor klientovi k odsouhlasení minimálně 14 dnů před konáním auditu. Audit 2. stupně probíhá vždy na pracovištích klienta. V případě, že klient vyžaduje změny v plánu auditu je v pravomoci vedoucího auditora tyto změny zapracovat, nicméně platí zásada, že nemohou být porušeny certifikační postupy stanovené certifikačním orgánem a nesmí být porušeny principy nestrannosti a nezávislosti.

4.5.3 Zahájení posuzování na místě

Zahájení posuzování na místě probíhá dle článku 4.4.3 tohoto dokumentu.

4.5.4 Posuzování na místě

Audit 2. stupně probíhá na pracovištích klienta v souladu s odsouhlaseným plánem auditu a v souladu s cílem auditu. V průběhu auditu jsou prostřednictvím vhodného vzorkování shromažďovány informace týkající se cílů, rozsahu a kritérií auditu (včetně informací, které se vztahují k rozhraním mezi funkcemi, činnostmi a procesy). Tyto informace jsou ověřovány, aby se mohly stát důkazem z auditu. Metody shromažďování informací mimo jiné zahrnují:

- a) rozhovory;
- b) pozorování procesů a činností;
- c) přezkoumávání dokumentace a záznamů.

Kde dostupné důkazy z auditu naznačují, že cílů auditu nelze dosáhnout nebo že existují okamžitá a významná rizika, musí vedoucí týmu auditorů tuto skutečnost oznámit klientovi tak, aby bylo možné stanovit vhodné opatření. Takové opatření může zahrnovat modifikaci plánu auditu, změny rozsahu auditu, nebo ukončení auditu. Vedoucí týmu auditorů musí oznámit výsledky provedení opatření certifikačnímu orgánu.

Členy auditního týmu jsou identifikována, klasifikována a zaznamenána zjištění z auditu shrnující shodu a vysvětlující neshody tak, aby bylo možné přijmout informované rozhodnutí o certifikaci.

Zjištění neshody či potenciálu ke zlepšení je týmem auditorů zaznamenáno vzhledem ke specifickému požadavku. Tento záznam obsahuje jasný popis neshody a musí podrobně identifikovat objektivní důkazy, na kterých je neshoda založena.

Neshody musí být konzultovány s klientem tak, aby bylo zajištěno, že jsou důkazy přesné a že neshody jsou správně pochopeny. Auditor se nicméně musí vyhnout naznačení příčin nebo

řešení neshod. Zjištění z auditu, která jsou klasifikována jako neshody, nesmí být zaznamenávána jako potenciály ke zlepšování.

Vedoucí auditor odpovídá za to, že členové týmu se před přípravou závěrů z auditu shodnou na identifikaci úrovně neshod a potenciálů ke zlepšení ve vztahu k požadavkům kritérií auditu (normě/předpisu pro systém managementu, k dokumentaci systému klienta, k právnímu požadavku). Konečné rozhodnutí je v pravomoci vedoucího auditora a je na následujících úrovních:

neshoda / major nonconformity (N)

- nesplnění požadavku, které ovlivňuje schopnost systému managementu dosahovat požadovaných výsledků
- pokud existuje závažná pochybnost, že je uplatňováno efektivní řízení procesů nebo že produkty nebo služby budou plnit specifikované požadavky či dochází k nesouladu s právními požadavky;
- existující množství drobných neshod týkajících se stejného požadavku nebo problému může prokazovat systematickou chybu, a proto tvoří neshodu a může pravděpodobně vést k selhání systému managementu,

drobná neshoda/minor nonconformity (DN)

- je odchylka od formulace normy, nebo dílčí nedodržení postupu systému managementu, která neovlivňuje schopnost systému managementu dosahovat požadovaných výsledků a u kterých zkušenost a posouzení ukazují, že nepovede k selhání systému i ani schopnosti zajistit řízené postupy a výrobky,

potenciál ke zlepšení/potential for improvement (PZ)

- je stav, kdy se auditorům jeví existence potenciálu ke zlepšení za účelem zvýšení efektivnosti a výkonnosti systému managementu.

Při zjištění neshody vůči požadavkům formuluje auditor neshodu do zprávy z auditu a do formuláře protokol o neshodě. Při drobné neshodě vůči požadavkům zaznamená auditor drobnou neshodu do zprávy z auditu. Potenciál ke zlepšení popíše auditor do zprávy z auditu, klient však není povinen jej akceptovat.

Posuzování na místě musí proběhnout v rámci intervalu 30 dnů (maximální interval mezi zahajovacím a závěrečným jednáním auditního týmu s vedením klienta).

Zprávy z ostatních typů auditu (audit 2. stupně, dozorový apod.) jsou zasílány po ukončení auditu ze sekretariátu certifikačního orgánu.

4.5.5 Ukončení posuzování na místě

Posuzování na místě je ukončeno závěrečným jednáním auditního týmu s managementem klienta a tam, kde je to vhodné, i s osobami zodpovědnými za auditované funkce nebo procesy, u nějž je zaznamenána účast v Prezenční listině. Účelem závěrečného jednání (je za běžných okolností pořádáno vedoucím týmu auditorů) je prezentovat závěry, včetně doporučení ohledně certifikace. Jakékoli neshody jsou vedoucím auditorem prezentovány takovým způsobem, aby byly pochopeny, a je klientem odsouhlasen časový rámec pro jejich řešení. Je odpovědností vedoucího auditora, že tým auditorů ještě před závěrečným jednáním musí:

- a) přezkoumat zjištění z auditu a jakékoli další vhodné informace získané v průběhu auditu s ohledem na cíle a kritéria auditu a klasifikovat všechny neshody;
- b) odsouhlasit závěry z auditu s přihlédnutím k nejistotě zahrnuté v procesu auditu;

- c) odsouhlasit jakákoli nezbytná následná opatření;
- d) potvrdit vhodnost programu auditů nebo identifikovat jakékoli potřebné úpravy týkající se budoucích auditů (např. rozsahu certifikace, času nebo doby trvání auditu, frekvence dozoru, kompetenci týmu auditorů).

Závěrečné jednání zahrnuje následující součásti, kdy úroveň projednávaných podrobností je v souladu s tím, jak je klient obeznámen s procesem auditu:

- a) sdělení klientovi, že důkazy z auditu jsou založeny na vzorkování informací; tímto klientovi vysvětlit prvek nejistoty;
- b) způsob a časový rámec podávání zpráv, včetně klasifikace zjištění z auditu;
- c) proces certifikačního orgánu pro zacházení s neshodami, včetně jakýchkoli důsledků týkajících se certifikace klienta;
- d) časový rámec, ve kterém má klient prezentovat plán náprav a nápravných opatření všech neshod identifikovaných v průběhu auditu;
- e) činnosti certifikačního orgánu následující po auditu;
- f) informace o postupech vyřizování stížností a odvolání.

Klient má poté příležitost položit otázky. Jakékoli rozdílné názory týkající se zjištění z auditu nebo závěrů mezi týmem auditorů a klientem prodiskutovány a v případě, že je to možné, i vyřešeny. Jakékoli rozdílné názory jsou vedoucím auditorem zaznamenány a oznámeny certifikačnímu orgánu ve formě Zprávy z auditu.

Na tomto závěrečném jednání vedoucí auditor předkládá odpovědnému zástupci klienta k podpisu a odsouhlasení protokol o neshodě, nebo přehled drobných neshod podle výsledku auditu.

4.5.6 Doložení a ověření odstranění neshod (článek je platný pro všechny typy auditu)

Jsou-li zjištěny *neshody*, tyto jsou zaznamenány vedoucím auditorem do protokolu neshod. Se zástupcem klienta vedoucí auditor dohodne termín provedení analýzy příčin, termíny pro přijetí náprav a nápravných opatření a termín s postupem jejich ověření tj. předložením objektivních písemných důkazů o realizaci a efektivnosti nápravných opatření nebo dodatečným auditem na místě v oblasti, kde byla neshoda zjištěna. Termínem pro předložení okamžitých opatření (náprav) je 14 dnů, jejich vhodnost potvrzuje vedoucí auditor v protokolu neshod. Termínem pro odstranění neshod formou nápravných opatření jsou 3 měsíce (ve zdůvodněných a certifikačním orgánem schválených případech maximálně 6 měsíců). Důkazy o vyřešení neshod a stanovisko k jejich efektivnosti zaznamenává vedoucí auditor do protokolu neshod, který je vypracován ve dvou vyhotoveních, originál zůstává organizaci, kopie je přílohou zprávy z auditu.

Jsou-li zjištěny *drobné neshody*, tyto jsou zaznamenány vedoucím auditorem do přehledu drobných neshod. Se zástupcem klienta vedoucí auditor dohodne předložení plánu klienta na realizaci náprav a nápravných opatření, kde klient doloží přijaté nápravy, provedení analýzy příčin, přijatá nápravná opatření a termíny jejich realizace. Termínem pro jeho předložení je 14 dnů (ve zdůvodněných a certifikačním orgánem schválených případech maximálně 3 měsíce). Přezkoumání a odsouhlasení plánu provádí vedoucí auditor, který komunikuje se zástupcem klienta o případných úpravách.

Konečné stanovisko k plánu náprav a nápravných opatření zaznamenává vedoucí auditor do formuláře řízení drobných neshod, který je přílohou zprávy z auditu, která je zasílána technických sekretariátem certifikačního orgánu klientovi.

4.6 Rozhodnutí o certifikaci a vydání certifikátů

Certifikační výbor certifikačního orgánu rozhoduje o vydání certifikátu systému managementu. Nutnou podmínkou pro vydání certifikátu je prokazatelné odstranění neshod. V případně kladného rozhodnutí v záležitosti vydání certifikátu zasílá technický sekretariát certifikačního orgánu klientovi návrh certifikátu k odsouhlasení. Certifikát může být předán osobně (např. v rámci slavnostní příležitosti) či zaslán poštou. Spolu s certifikátem je klientovi zasílána/předána i zpráva z auditu. Certifikát je vydán na období 3 let, a je platný od data rozhodnutí certifikačního výboru. V případě kombinovaných auditů jsou certifikáty vydávány pro každou normu systému managementu samostatně.

5 DOZOROVÉ ČINNOSTI

5.1 Účel dozorových auditů

Certifikační orgán provádí dozorové / kontrolní audity systému managementu, aby jimi byly pravidelně monitorovány reprezentativní oblasti a funkce v rámci předmětu systému managementu. Dozorové činnosti berou v úvahu změny u certifikovaných klientů a změny jejich systémů managementu.

5.2 Zásady pro termíny dozorových auditů

Pravidelný dozor nad certifikovanou organizací se provádí v pravidelných intervalech minimálně 1 x za 12 měsíců formou dozorového/kontrolního auditu. V případě, že dojde v systému certifikované organizace k významným změnám, které vyžadují kontrolu, může certifikační orgán vyvolat i mimořádný dozorový/ kontrolní audit. Certifikační orgán si vyhrazuje právo upravit rozsah a četnost dozorů podle posouzení aktuálního stavu systému managementu.

Dozorové audity se konají v pravidelných intervalech, přičemž:

První dozorový/kontrolní audit:

- který následuje po počátečním certifikačním auditu, musí proběhnout nejpozději do 12 měsíců od posledního dne 2. stupně certifikačního auditu, v případě, že audit do tohoto termínu neproběhne, dochází k pozastavení certifikace. Pokud klient nepodá žádost o zdůvodněnou změnu termínu a audit neproběhne ani do 15 měsíců, pak dochází automaticky k odejmutí certifikátu.
- který následuje po recertifikačním auditu, musí být proveden do 12 měsíců +/- 1 měsíc od ukončení recertifikačního auditu, přičemž na základě oprávněné žádosti klienta odsouhlasené certifikačním orgánem může být proveden do doby 12 měsíců +/- 3 měsíce. Pokud klient nepodá žádost o zdůvodněnou změnu termínu a audit neproběhne ani do 18 měsíců, pak dochází automaticky k odejmutí certifikátu.

Druhý dozorový/ kontrolní audit:

- musí být proveden do 24 měsíců +/- 1 měsíc od posledního dne druhého stupně certifikačního auditu či ukončení recertifikačního auditu, přičemž na základě oprávněné žádosti klienta odsouhlasené certifikačním orgánem může být proveden do doby 24 měsíců +/- 3 měsíce. Pokud klient nepodá žádost o zdůvodněnou změnu termínu a audit neproběhne ani do 30 měsíců, pak dochází automaticky k odejmutí certifikátu Pravidla týkající se pozastavení certifikace platí obdobně jako u prvního dozorového auditu.

V případě, že dojde k odejmutí certifikátu, musí být proces certifikace systému managementu zahájen od počátku, tzn., že tříletý cyklus certifikace bude zahájen

provedením dvoustupňového certifikačního auditu. Schematicky vše vysvětleno v příloze č. 1 - Časová souslednost auditů.

5.3 Organizační zajištění dozorových auditů

Vedoucí auditor kontaktuje klienta za účelem domluvení termínu auditu na místě, a to minimálně s dvoutříměsíčním předstihem před uplynutím lhůty 12 měsíců.

5.4 Průběh dozorového auditu

Dozorové/ kontrolní auditu jsou auditu na místě, které ale nemusí být auditu celého systému. Musí být plánovány spolu s dalšími dozorovými činnostmi, aby si certifikační orgán udržoval důvěru, že systém managementu certifikovaného klienta mezi recertifikačními auditu nadále plní požadavky.

Průběh dozorových/ kontrolních auditů je analogický s postupem certifikačního auditu, odlišnosti v postupu dozorového auditu jsou následující:

- a) klient nepodává žádost pro dozorový/kontrolní audit,
- b) dozorový audit je jednostupňový,
- c) auditní tým zpravidla zůstává v původním složení,
- d) v rámci procesu dozoru nezasedá certifikační výbor, její roli zastupuje posuzovatel, který zprávu z auditu přezkoumává a potvrzuje stanovisko auditora o pokračování/nepokračování platnosti certifikace,
- e) není povinností prověřovat celý systém (lze prověřit reprezentativní vzorek); povinností je během tříletého cyklu prověřit v rámci všech dozorů plnění všech požadavků příslušné specifikace systému managementu (předpokládáme-li během 3-letého cyklu 2 dozory, je třeba prověřit při ročních dozorech „polovinu“ příslušného systému managementu),

Každý dozor podle relevantní normy systému managementu však pokrývá minimálně:

- a) vybranou část požadavků na systém managementu;
- b) interní auditu a přezkoumání systému managementu;
- c) přezkoumání opatření týkajících se neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu;
- d) řešení stížností;
- e) efektivnost systému managementu ohledně plnění cílů certifikovaného klienta a zamýšlené výsledky relevantních systémů managementu;
- f) vývoj plánovaných činností zaměřených na neustálé zlepšování;
- g) kontinuální řízení provozu;
- h) přezkoumání jakýchkoli změn;
- i) využívání značek a jakýchkoli dalších odkazů na certifikaci.

5.5 Rozhodnutí o pokračování platnosti certifikace

Platnost certifikace klienta může být udržována na základě kladných závěrů vedoucího týmu auditorů bez dalšího nezávislého přezkoumání a rozhodnutí Certifikačního výboru, pokud:

- a) pro všechny identifikované neshody nebo jiné situace, které mohou vést k pozastavení platnosti nebo zrušení certifikace jsou s klientem vyřešeny a vedoucí týmu auditorů podal certifikačnímu orgánu zprávu o potřebě realizovat přezkoumání kompetentním pracovníkem, který se nepodílel na realizaci auditu, a který určí, zda může být prodloužena platnost certifikace;
- b) kompetentní pracovník certifikačního orgánu monitoruje dozorové činnosti, včetně monitorování podávání zpráv auditoru, s cílem potvrdit, že certifikační činnosti probíhají efektivně.

Na základě přezkoumání zprávy z auditu rozhoduje kompetentní pracovník o pokračování či pozastavení platnosti certifikace. Rozhodnutí ve formě dokumentu potvrzení platnosti certifikátu zasílá technický sekretariát klientovi spolu s kopií zprávy z auditu.

Jsou-li v rámci dozorového/kontrolního auditu zjištěny *neshody*, tyto jsou zaznamenány vedoucím auditorem do Protokolu neshod. Se zástupcem klienta vedoucí auditor dohodne termín provedení analýzy příčin, termíny pro přijetí náprav a nápravných opatření a termín s postupem jejich ověření tj. předložením objektivních písemných důkazů o realizaci a efektivnosti nápravných opatření nebo dodatečným auditem na místě v oblasti, kde byla neshoda zjištěna. Termínem pro předložení okamžitých opatření (náprav) je 14 dnů, jejich vhodnost potvrzuje vedoucí auditor v Protokolu neshod. Termínem pro odstranění neshod formou nápravných opatření jsou 3 měsíce (ve zdůvodněných a certifikačním orgánem schválených případech maximálně 6 měsíců).

Důkazy o vyřešení neshod a stanovisko k jejich efektivnosti zaznamenává vedoucí auditor do Protokolu neshod, který je vypracován ve dvou vyhotoveních, originál zůstává organizaci, kopie je přílohou zprávy z auditu. Zároveň je na toto období pozastavena platnost certifikátu. Pokud nejsou do tohoto období neshody prokazatelně odstraněny, pak dochází k odejmutí certifikace.

Jsou-li zjištěny *drobné neshody*, tyto jsou zaznamenány vedoucím auditorem do přehledu drobných neshod. Se zástupcem klienta vedoucí auditor dohodne předložení plánu klienta na realizaci náprav a nápravných opatření, kde klient doloží přijaté nápravy, provedení analýzy příčin, přijatá nápravná opatření a termíny jejich realizace. Termínem pro jeho předložení je 14 dnů (ve zdůvodněných a certifikačním orgánem schválených případech maximálně 3 měsíce). Pokud není do 3 měsíců předložen a schválen plán klienta na realizaci náprav a nápravných opatření, pak dochází k pozastavení platnosti certifikátu, pokud není, ani do 6 měsíců, předložen a schválen Plán klienta na realizaci náprav a nápravných opatření, pak dochází k odejmutí certifikace.

Přezkoumání a odsouhlasení plánu provádí vedoucí auditor, který komunikuje se zástupcem klienta o případných úpravách. Konečné stanovisko k plánu náprav a nápravných opatření zaznamenává vedoucí auditor do formuláře řízení drobných neshod, který je přílohou zprávy z auditu, která je zasílána technickým sekretariátem certifikačního orgánu klientovi.

6 POSTUPY RECERTIFIKACE

6.1 Účel recertifikace

Účelem recertifikačního auditu je potvrdit trvalý shodu a efektivnost systému managementu jako celku a jeho stálou relevantnost a aplikovatelnost vzhledem k rozsahu certifikace. Recertifikační audit musí být plánován a realizován tak, aby byla vyhodnocena stálost plnění všech požadavků relevantní normy systému managementu nebo dalších normativních dokumentů. Plánování a realizace musí zajistit včasné obnovení platnosti certifikace před jejím ukončením platnosti.

6.2 Zásady pro termíny recertifikace

Recertifikační audit musí proběhnout nejpozději do 36 měsíců +/- 1 měsíc od ukončení auditu 2. stupně certifikačního /recertifikačního auditu, přičemž na základě oprávněné žádosti klienta (např. formou písemné žádosti) odsouhlasené certifikačním orgánem může být proveden do doby 36 měsíců +/- 3 měsíce. Současně musí celý proces recertifikace být zahájen před datem skončení platnosti certifikátu. V případě, že audit nebude zahájen před datem skončení platnosti certifikátu, musí být proces certifikace systému managementu

zahájen od počátku, tzn., že tříletý cyklus certifikace bude zahájen provedením dvoustupňového certifikačního auditu nebo alespoň 2. stupněm auditu.

Pokud jsou recertifikační činnosti úspěšně dokončeny ještě před datem ukončení stávající certifikace, je datum ukončení nové certifikace založeno na datu ukončení současné certifikace. Datum vydání nového certifikátu je shodné s datem rozhodnutí o recertifikaci, nebo pozdější.

Pokud certifikační orgán neprovedl recertifikační audit před datem ukončení certifikace nebo nebyl před tímto datem schopen ověřit implementaci náprav a nápravných opatření pro jakoukoli neshodu, nesmí být recertifikace doporučena a nesmí být prodloužena její platnost. Klient je o tomto faktu informován a jsou vysvětleny následky.

Pokud jsou v průběhu šesti měsíců od vypršení data platnosti certifikace dokončeny recertifikační činnosti, může certifikační orgán obnovit platnost certifikace. V opačném případě musí být realizován minimálně druhý stupeň. Datum začátku platnosti certifikátu musí být shodné s datem rozhodnutí o recertifikaci, nebo pozdější a datum ukončení platnosti musí být založeno na předchozím certifikačním cyklu.

6.3 Plánování termínu recertifikace

Vedoucí auditor kontaktuje minimálně s tříměsíčním předstihem klienta za účelem domluvení termínu recertifikačního auditu.

6.4 Postup recertifikace

Postup recertifikace je analogický s postupem certifikačního auditu (počáteční certifikace) včetně stanovených odpovědností, pravomocí a termínů, přičemž u recertifikace provedení auditu 1. stupně probíhá pouze v případě významných změn systému managementu u klienta nebo kontextu, ve kterém je systém managementu provozován (např. významné změny v legislativě). O nutnosti provést audit 1. stupně rozhoduje ředitel certifikačního orgánu.

Základní postup (detailně je uveden v popisu počáteční certifikace):

- a) žádost o (re)certifikaci,
- b) uzavření nebo modifikace smlouvy o kontrolní činnosti s klientem,
- c) příprava plánu auditu,
- d) provedení auditu (jedno či dvoustupňového),
- e) vypořádání neshod,
- f) rozhodnutí o recertifikaci.

Recertifikační audit zahrnuje audit na místě, který pokrývá:

- a) efektivnost celého systému managementu s ohledem na interní a externí změny a jeho pokračující relevantnost a aplikovatelnost vzhledem k předmětu certifikace;
- b) prokázaný závazek k udržování a zlepšování výkonnosti systému za účelem zvyšování celkové výkonnosti;
- c) efektivnost systému managementu při plnění cílů certifikovaného klienta a zamýšlené výsledky relevantních systémů managementu.

Recertifikační činnosti též zahrnují přezkoumání:

- a) zpráv z předchozích dozorových auditů a berou v úvahu
- b) výkonnost systému managementu v průběhu posledního certifikačního cyklu.

7 SPECIÁLNÍ AUDITY (= MIMOŘÁDNÉ AUDITY)

7.1 Změna rozsahu certifikace

Pokud certifikovaný klient v době platnosti certifikace požádá o změnu certifikátu týkající se jeho rozsahu, ředitel certifikačního orgánu tuto žádost posoudí a rozhodne o:

- a) akceptování žádosti a vystavení nového certifikátu bez posuzování, kdy je vydán aktualizovaný certifikát s indexem změny a předán certifikovanému klientovi.

Zpravidla se jedná o omezení rozsahu certifikace vyvolané organizačními změnami u certifikovaného klienta:

- např. ukončení činnosti v některém z více stálých pracovišť organizace z důvodu zrušení či prodeje pobočky, musí se však jednat o zrušení, nikoliv vyloučení z rozsahu certifikace z důvodu neplnění požadavků předpisu/normy;
- nebo se jedná o formální změnu např. názvu klienta, změn loga klienta;
- nebo ukončení konkrétních činností / procesů, které jsou zahrnuty v rozsahu certifikace (např. lakování);
- nebo změnami v aplikovaných požadavcích normy – např. klient neprokázal dlouhodobou aplikaci návrh/vývoje výrobku.

je vydán aktualizovaný certifikát s indexem změny a předán certifikovanému klientovi.

- b) akceptování žádosti s rozhodnutím ověřit relevantní skutečnosti na místě v rámci plánované dozorového kontrolního auditu nebo formou mimořádného auditu. V takovém případě je provedena rekalkulace rozsahu auditu a uzavřen dodatek smlouvy o kontrolní činnosti. O výsledku auditu je zpracována zpráva a je standardním postupem v certifikačním výboru rozhodnuto o změně rozsahu certifikace a je vydán aktualizovaný certifikát s indexem změny a předán certifikovanému klientovi.

Zpravidla se jedná o omezení rozsahu certifikace vyvolané organizačními změnami u certifikovaného klienta:

- např. rozšíření činnosti v některém z nových stálých pracovišť organizace (např. založení nové pobočky nebo přestěhování stávající na jiné místo);
- nebo rozšíření konkrétních činností / procesů, které nejsou zahrnuty ve stávajícím rozsahu certifikace (např. lakování);
- nebo změnami v aplikovaných požadavcích normy např. klient požaduje zařazení návrhu/vývoje výrobku do systému, přestože dříve nenesla za vývoj/návrh odpovědnost.

- c) neakceptování žádosti s následným odůvodněním.

Žádosti o změnu rozsahu certifikace předkládá klient vždy písemně dopisem, e-mailem nebo vyplněním Dotazníku / žádosti o (re)certifikaci. Rozhodnutí o způsobu řešení žádosti vždy končí písemným rozhodnutím ředitele certifikačního orgánu.

7.2 Narychlo oznámené auditů

O provedení narychlo oznámených auditů nebo neoznámených auditů rozhoduje ředitel certifikačního orgánu v nezbytně nutných případech:

- potřeby prošetření oficiální stížnosti na certifikovaného klienta,
- významných změn u klienta, které mohou ovlivnit způsobilost systému managementu plnit požadavky např. změnou vzhledem:
 - k právnímu, obchodnímu, organizačnímu postavení nebo vlastnictví;
 - k organizaci a managementu (např. klíčoví vedoucí pracovníci, pracovníci provádějící rozhodování nebo techničtí a odborní pracovníci);

- k významným změnám systému managementu a jeho procesů v návaznosti na významné změny legislativy;
- jako důsledek pozastavení platnosti certifikace.

Narychlo oznámené audity probíhají v následujících krocích.

- a) určení cíle auditu,
- b) jmenování nezávislého auditního týmu,
- c) smluvní ujednání,
- d) provedení auditu,
- e) vyhodnocení naplnění cíle auditu a přijetí příslušného rozhodnutí, informování certifikovaného klienta o výsledku auditu.

Na základě ověření skutečností na místě v rámci auditu je buď potvrzena trvalá platnost certifikátu v rámci definovaného předmětu a rozsahu certifikace nebo v případě zjištění neshod, že systém managementu klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu jsou přijímána nápravná opatření u organizace, po tuto dobu je pozastavena platnost certifikace.

Pokud v době stanovené certifikačním orgánem nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, pak tato skutečnost musí vést k odnětí nebo k omezení předmětu certifikace. Konečné rozhodnutí je doloženo písemným rozhodnutím ředitele certifikačního orgánu.

8 CERTIFIKACE ORGANIZACÍ UMÍSTĚNÝCH NA VÍCE MÍSTECH

Skupinová nebo též „holdingová“ certifikace je vhodná pro certifikaci systému managementu organizace/skupiny organizací, které používají podobné výrobní a/nebo servisní postupy a jejichž výrobky/služby mají stejný nebo podobný charakter. Jednotlivé části organizace musí podléhat jednotnému systému managementu.

Organizace umístěná na více místech - organizace s více pracovišti je definována jako organizace, která má identifikovaný centrální útvar (zde označovaný jako ústředí, což však nutně nemusí být hlavní sídlo organizace), kde jsou plánovány a řízeny určité činnosti, a se sítí místních kanceláří nebo poboček (pracovišť, míst či účastníků skupinové certifikace), na kterých se tyto činnosti plně nebo částečně provádějí.

Organizace s více pracovišti nemusí být jedinou právnickou osobou, ale všechna pracoviště musí mít právní nebo smluvní vazbu na ústředí organizace a musí podléhat společnému systému managementu, který je vytvořen a zaveden ústředím a podléhá průběžnému dozoru a interním auditům prováděným ústředím. To znamená, že ústředí má právo požadovat, aby pracoviště v případě potřeby realizovala opatření k nápravě, pokud budou na jakémkoli pracovišti potřeba. To by mělo být, tam kde je to na místě, stanoveno v oficiální smlouvě mezi centrálou a pracovištěm.

Systém managementu organizace musí podléhat centrálně řízenému a spravovanému plánu a centrálnímu přezkoumání systému managementu organizace. Veškerá příslušná pracoviště (včetně centrálního řídicího útvaru - ústředí) musí podléhat programu interních auditů organizace a musí být proveden audit v souladu s tímto programem předtím, než certifikační orgán zahájí audit.

Musí být prokázáno, že ústředí organizace zavedlo systém managementu v souladu s příslušnou normou systému managementu, dle které se audit provádí, a že celá organizace splňuje požadavky normy. To musí zahrnovat i uvažování příslušných předpisů. Přitom musí

být vzaty v úvahu i příslušné předpisy. Organizace má prokázat svoji schopnost shromažďovat a analyzovat údaje (které zahrnují, ale neomezují se pouze na níže uvedené položky) ze všech pracovišť včetně ústředí:

- Dokumentace systému a změny systému;
- Přezkoumání systému managementu;
- Stížnosti;
- Hodnocení opatření k nápravě;
- Plánování interních auditů a hodnocení výsledků;
- Plánování a řešení rizik a příležitostí
- Neshody a reklamace.

Organizace má dále prokázat svoji pravomoc a schopnost v případě nutnosti iniciovat organizační změnu.

Ústředí je smluvním partnerem certifikačního orgánu a je rovněž zodpovědné za komunikaci s tímto certifikačním orgánem.

Certifikační orgán uplatňuje certifikační postup uvedený v částech 3, 4 a 5, neprověřuje však systém u všech účastníků, ale pouze u vybraného vzorku míst (účastníků). Ústředí je posuzováno při každém auditu. Takové posuzování je efektivní z hlediska ekonomického a organizačního.

Jestliže jsou interním auditem organizace nebo auditem prováděným certifikačním orgánem na jakémkoli jednotlivém pracovišti zjištěny neshody (významné neshody), je provedeno šetření s cílem určit, zda mohou být ovlivněna ostatní pracoviště. Proto certifikační orgán požaduje, aby organizace přezkoumala neshody s cílem určit, zda ukazují na nedostatky celého systému vztahující se i na další pracoviště, či nikoli. Pokud se zjistí, že se jedná o nedostatky celého systému, musí se provést opatření k nápravě a jeho ověření jak v ústředí, tak na jednotlivých dotčených pracovištích. V opačném případě musí být organizace schopna certifikačnímu orgánu zdůvodnit omezení rozsahu svých následných opatření k nápravě.

Pokud v době rozhodovacího procesu na jakémkoli pracovišti existuje neshoda, musí být certifikace odmítnuta celé síti uvedených pracovišť až do uspokojivého opatření k nápravě. Je nepřijatelné, aby se organizace pro překonání překážky způsobené existencí neshody na jednotlivém pracovišti snažila během certifikačního procesu vyloučit „problematické“ pracoviště z rozsahu certifikace. Takovéto vyloučení může být dohodnuto pouze předem.

V případě úspěšné certifikace vydává certifikační orgán:

- jeden certifikát se jménem a adresou ústředí; přílohou certifikátu je seznam míst/účastníků, na které se certifikace vztahuje,
- na vyžádání podcertifikát pro jednotlivé účastníky skupinové certifikace se zahrnutím odkazu na hlavní certifikát.

Další místa mohou být přidána k existujícímu certifikátu v rámci dozorového auditu, mimořádného auditu či recertifikačního auditu.

Stanovení velikosti vzorku, který bude vybrán pro provádění auditu jako součásti certifikace organizace umístěné na více místech, se řídí příslušným platným dokumentem IAF MD1:2007.

Následující výpočet představuje příklad založený na příkladu činnosti s malým až středním rizikem s méně než 50 zaměstnanci na každém pracovišti. Minimální počet pracovišť, která se mají při auditu navštívit, je:

Počáteční audit: velikost vzorku se má rovnat druhé odmocnině z počtu odloučených pracovišť: ($y=\sqrt{x}$), zaokrouhlené na vyšší celé číslo.

Dozorový audit: velikost ročního vzorku se má rovnat druhé odmocnině z počtu odloučených pracovišť vynásobené koeficientem 0,6 ($y=0,6 \sqrt{x}$), zaokrouhleno na vyšší celé číslo.

Recertifikační audit: velikost vzorku má být stejná jako pro počáteční audit. Nicméně tam, kde se systém managementu ukáže jako efektivní po dobu tří let, může být velikost vzorku vynásobena koeficientem 0,8 tj.: ($y=0,8 \sqrt{x}$), zaokrouhleno na vyšší celé číslo.

Ústředí musí být auditováno při každém prvotním a recertifikačním auditu a minimálně jednou ročně v rámci dozoru.

Výběr vzorku nemusí být proveden na začátku procesu auditu. Může být také proveden po dokončení auditu ústředí. V každém případě musí být ústředí informováno o pracovištích, která mají být zahrnuta do vzorku. Může to být relativně krátce před auditem, ale má být poskytnuta přiměřená doba na přípravu auditu.

9 PŘEVOD AKREDITOVANÉ CERTIFIKACE

9.1 Všeobecně

Držitelé platného certifikátu systému managementu vydaného jiným certifikačním orgánem (akreditovaným signatářem MLA IAF) mohou zažádat o převod tohoto certifikátu na certifikační orgán CERT-ACO.

9.2 Rozhodnutí o možnosti zahájení procesu převodu certifikátu

Převod certifikace je definován jako uznání existujícího platného certifikátu systému managementu uděleného jedním akreditovaným certifikačním orgánem jiným akreditovaným certifikačním orgánem za účelem vydání jeho vlastního certifikátu.

Na základě žádosti (písemné či ústní) obdrží žadatel o převod akreditované certifikace od certifikačního orgánu formulář žádosti převod certifikace, kterou vyplní a zašle na adresu certifikačního orgánu. Na základě vyplněné žádosti rozhodne ředitel certifikačního orgánu o možnosti převedení certifikátu. Pokud rozhodne záporně, je žadateli zasláno vysvětlení a návrh dalšího možného řešení tj. žadatel je posuzován jako nový žadatel bez certifikace.

Podmínky pro převod:

- stávající převáděný certifikát musí být vydán v rámci platného akreditačního oprávnění a musí být platný (nelze po ukončení platnosti nebo v době jeho pozastavení)
- neexistují žádné nevyřešené neshody či potenciální problémy identifikované původním certifikačním orgánem

Následně obdrží žadatel nabídku a následně návrh smlouvy, po jejímž podepsání následuje příprava převodu certifikátu. Převod certifikátu probíhá buď formou:

- a) přezkoumání dokumentace a/nebo
- b) auditem na místě (tj. v případě, že rozhodnutí o převodu certifikace nebylo možno spolehlivě provést na základě předložených dokumentů) s minimálním rozsahem 0,5 auditorodne na místě.

9.3 Převod certifikátu - přezkoumání

Auditor se při přezkoumání dokumentace resp. při auditu na místě zaměří na:

- a) ověření rozsahu certifikace,
- b) prověření důvodu pro uskutečnění převodu,
- c) posouzení zpráv z posledního certifikačního, resp. recertifikačního auditu a po něm následujících dozorových auditů, včetně z nich vyplývajících neshod (pokud nejsou tyto dokumenty k dispozici, pak je s žadatelem zacházeno jako s novým klientem),
- d) obdržené stížnosti a přijatá opatření,
- e) ověření, zda nebyla subjektu pozastavena nebo zda mu nehrozí pozastavení platnosti certifikátu (takováto certifikace nemůže být převedena),
- f) na kontrolu nápravných opatření stanovených v rámci odstranění neshod, které doposud neproověřil vydávající certifikační orgán,
- g) jakékoliv současné závazky organizace vůči regulačním orgánům, co se týče dodržování zákonů,
- h) stupeň věrohodnosti prováděných interních auditů,
- i) přezkoumávání systému managementu,
- j) ostatní oblasti, přichází-li to v úvahu.

9.5 Rozhodnutí o převodu certifikace

O výsledku přezkoumání zpracuje zprávu včetně přílohy dostupných podkladů, kterou předkládá CeV, který rozhodne o převodu certifikace nebo o tom, že bude s žadatelem zacházeno jako s novým klientem.

V případě, že se převod certifikace bude realizovat, je žadateli vystaven certifikát s datem rozhodnutí certifikačního orgánu, a to s konečnou dobou platnosti totožnou s původním certifikátem. Program pokračujícího dozoru má vycházet z předchozího certifikačního režimu/cyklu pokud převod nebyl realizován v rámci recertifikačního auditu CERT-ACO. Pak program dozorů vychází z nového certifikačního režimu/cyklu.

10 POZASTAVENÍ A ODNĚTÍ CERTIFIKÁTU

10.1 Politika

Certifikační orgán systematicky zajišťuje důvěryhodnost vydávaných certifikátů. To znamená, že zainteresované strany (např. zákazníci certifikovaných organizací, orgány státní správy, obchodní partneři) mohou mít důvěru v to, že certifikovaný systém managementu objektivně odpovídá požadavkům příslušného certifikačního kritéria (normy). V případě, že certifikovaný subjekt nesplňuje požadavky příslušné normy či porušuje závazky z certifikace pro něj plynoucí, uplatňuje certifikační orgán nástroje jako jsou pozastavení certifikátu, odnětí certifikátu či omezení rozsahu certifikátu.

10.2 Všeobecně

Při pozastavení je certifikace systému managementu klienta dočasně neplatná. Pozastavení platnosti certifikátu znamená pro organizaci zákaz aktivně uvádět, vystavovat nebo propagovat certifikaci svého systému managementu udělenou certifikačním orgánem. Při pozastavení zůstává certifikát v držení organizace.

Při odnětí je certifikace systému managementu klienta trvale neplatná. Odnětí certifikátu znamená pro organizaci zákaz aktivně uvádět, vystavovat nebo propagovat certifikaci svého systému managementu. Organizace je povinna vrátit certifikačnímu orgánu certifikát,

případně certifikační značku. Odnětí následuje obvykle po pozastavení, jestliže organizace včas neučinila nápravu a nepředložila důkazy o opatřeních k nápravě zjištěných nedostatků.

10.3 Kritéria pro pozastavení certifikace

Certifikační orgán pozastaví certifikaci v případech, kdy:

- certifikovaný systém managementu klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu;
- certifikovaný klient nedovolí provedení dozorových auditů nebo recertifikačních auditů v požadované četnosti a termínech;
- provedení změn uvnitř organizace certifikovaného klienta, které změnilly podmínky, za kterých byl certifikát vydán;
- nesprávné použití či zneužití certifikátu a certifikační značky;
- nesplnění finančních podmínek smlouvy;
- certifikovaný klient dobrovolně požádal o pozastavení.

Certifikační orgán je povinen učinit informaci o stavu pozastavení certifikace veřejně dostupnou. Certifikační orgán poskytne přiměřený čas, obvykle do 3 měsíců (ve výjimečných případech na žádost organizace po schválení ředitelem certifikačního orgánu 6 měsíců) během kterého musí certifikovaná organizace prokázat, že odstranila zjištěné nedostatky.

Certifikační orgán obnoví platnost pozastavené certifikace, pokud byly vyřešeny problémy, které k pozastavení vedly. Pokud v době stanovené certifikačním orgánem nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, pak tato skutečnost musí vést k odnětí nebo k omezení předmětu certifikace.

10.4 Kritéria pro odnětí certifikace

Certifikační orgán musí odejmout certifikaci v případech, kdy:

- nebyla ve stanoveném termínu realizována opatření k odstranění příčiny, pro kterou byl certifikát pozastaven;
- nebyl proveden dozorový resp. recertifikační audit ani v odloženém termínu;
- došlo k vydání nového certifikátu (například při změně rozsahu);
- na základě žádosti certifikované organizace.

Certifikační orgán je povinen učinit informaci o stavu odnětí certifikace veřejně dostupnou.

Integrované/kombinované certifikace: jestliže se pozastavení nebo odnětí bude týkat jedné normy systému managementu certifikaci orgán prověřuje, zda jsou či nejsou rovněž dotčeny další normy systémů managementu a certifikát(y).

11 KLASIFIKACE ZJIŠTĚNÍ Z AUDITU

Auditoři na základě objektivních nálezů z auditu klasifikují svoje zjištění následujícím způsobem:

Klasifikace	Popis	Vyřešení
<i>Neshoda</i>	Nesplnění požadavku, které ovlivňuje schopnost systému managementu dosahovat požadovaných výsledků; pokud existuje závažná pochybnost, že je uplatňováno efektivní řízení procesů nebo že produkty nebo služby budou plnit specifikované požadavky či dochází k nesouladu s právními požadavky; existující množství drobných (méně významných)	U všech neshod musí být do 3 měsíců (ve výjimečných případech 6 měsíců) přezkoumány, přijaty a ověřeny nápravy a nápravná opatření a to formou přezkoumání dokumentace a záznamů klienta nebo provedeným následným auditem na místě.

	neshod týkajících se stejného požadavku nebo problému může prokazovat systematickou chybu, a proto tvoří neshodu a může pravděpodobně vést k selhání systému managementu.	
<i>Drobná neshoda</i>	Je odchylka od formulace normy, nebo dílčí nedodržení postupu systému managementu, která neovlivňuje schopnost systému managementu dosahovat požadovaných výsledků a u kterých zkušenost a posouzení ukazují, že nepovede k selhání systému i ani schopnosti zajistit řízené postupy a výroby.	U všech drobných neshod musí do 14 dnů (ve výjimečných případech 3 měsíců) přezkoumán a přijat plán klienta na realizaci náprav a nápravných opatření po provedení analýzy příčiny. Ověření nápravných opatření se provádí v rámci dalšího auditu (dozorového, recertifikačního).
<i>Potenciál ke zlepšení</i>	Je stav, kdy se auditorům jeví existence potenciálu ke zlepšení za účelem zvýšení efektivity a výkonnosti systému managementu	

12 ORIENTAČNÍ DOBA TRVÁNÍ AUDITU (POSUZOVÁNÍ)

Níže uvedený text slouží pro první orientaci zájemce o certifikaci v dobách posuzování na místě. Vychází z údajů uvedených v dokumentu IAF MD 5:2015. Doba posuzování závisí na druhu činností organizace, různorodosti činností prováděných zaměstnanci, velikosti organizace, množství postupů, které bude třeba prověřovat, době, po jakou je systém managementu organizace funkční a jak jsou s ním zaměstnanci seznámeni, jak je stabilní a jak často podléhá změnám.

Doby uvedené v tabulce lze měnit (+/- 30 %) v závislosti např. na složitosti logistiky žadatele, nutnosti použití tlumočnicka, složitosti procesů, odpovědnosti za návrh a vývoj, opakovatelnosti činností, počtu zaměstnanců, počtu provozoven apod.

12.1 Doba posuzování

Efektivní počet pracovníků - efektivní počet pracovníků se skládá ze všech pracovníků zapojených do předmětu certifikace, včetně těch, kteří pracují v každé směně. Při zahrnutí do předmětu certifikace se musí zahrnout též pracovníci, kteří nejsou stálými pracovníky (např. dodavatelé), a pracovníci na částečný úvazek.

Auditní den - doba trvání auditního dne je za normálních okolností 8 hodin.

Vztah mezi efektivním počtem pracovníků a dobou auditu (pouze pro počáteční audit – 1. stupeň + 2. stupeň)

Efektivní počet pracovníků	Doba auditu (dny) 1. stupeň + 2. stupeň	Efektivní počet pracovníků	Doba auditu (dny) 1. stupeň + 2. stupeň
1-5	1,5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2,5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16

46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Podle výše uvedené progrese

Kategorie rizik pro QMS - pravidla pro stanovení doby posuzování systému managementu kvality zohledňují míru rizika z hlediska možných následků selhání výrobku nebo služby. Provozované činnosti jsou pro tento účel rozděleny do tří kategorií: vysoké, střední, nebo nízké riziko.

Kategorie rizika	Sektor podnikání
Vysoké	Rybářství, zemědělství, lesní hospodářství
	Výroba potravin a nápojů
	Stravování a ubytování
	Výstavba budov a komunikací
	Chemický a farmaceutický průmysl
	Výroba vlákniny a papíru
	Koksování a rafinérské zpracování ropy
	Zdravotnictví a veterinární činnosti
Střední	Dobývání nerostných surovin (včetně ropy a zemního plynu)
	Barvení a bělení textilií a oděvů
	Výroba kovů vč. hutního zpracování
	Výroba keramického zboží a cementu
	Výroba elektřiny, její přenos a rozvod
	Výroba a rozvod plynu nebo tepla
	Stavební řemeslné práce
	Výroba nekovových minerálních výrobků včetně stavebních hmot
	Textilní a oděvní průmysl (kromě barvení a bělení textilií a oděvů)
	Výroba prken, zpracování a impregnace dřeva a dřevěných výrobků
	Výroba tištěných obvodů pro elektroniku
	Výroba dopravních prostředků
	Montáž elektrických a elektronických zařízení (kromě výroby tištěných spojů)
	Dřevozpracující průmysl (kromě impregnace dřeva a výroby prken)
	Výrobky z papíru
	Výroba a montáž pryžových a plastových výrobků (kromě výroby přípravků z gumy a surovin z plastů – chem. průmysl)
	Tváření za tepla a za studena a zpracování kovů (kromě povrchových a jiných chemických metod zpracování a výroby)
	Výroba a montáž kovových výrobků pro všeobecné strojírenství

Nízké	Velkoobchod a maloobchod
	Obecné podnikové a řídicí činnosti, vedení a řízení holdingových společností
	Doprava, skladování a spoje
	Realitní agentury, správa nemovitostí
	Vydavatelství
	Recyklace odpadu
	Technické zkoušení a laboratorní činnost
	Výzkum, vývoj, technické poradenství
	Rekreační, kulturní a sportovní činnost, osobní služby (kromě pohostinství a ubytování)
	Opravy vozidel a výrobků převážně pro domácnost
	Finanční služby
	Činnosti v oblasti ICT
	Telekomunikace
	Obchodní služby
	Vzdělávací služby
	Činnosti veřejné správy a samosprávy (včetně obrany, zabezpečování pořádku)
	Činnosti oblastních a místních úřadů
	Ostatní podnikatelské činnosti
	Ostatní veřejné a osobní služby

Pro systémy kvality podle ČSN EN ISO 9001 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2 je rozsah auditu nad rámec výpočtu pro systémy managementu kvality pouze podle ČSN EN ISO 9001 navýšován o 10 %.

13 CENY

Ceny za certifikaci vychází především z časové náročnosti posuzování. Certifikační orgán připravuje zájemcům cenové nabídky na vyžádání, přičemž pro vytvoření cenové nabídky je třeba uvést:

- a) procesy spadající do certifikace,
- b) místa spadající do certifikace,
- c) počty pracovníků spadajících do certifikace.

14 PRAVIDLA POUŽÍVÁNÍ CERTIFIKAČNÍCH ZNAČEK A LOGA

Certifikační orgán má pravidla používání certifikačních značek, k jejichž používání certifikované zákazníky opravňuje uzavřená smlouva na certifikaci. Značka i doprovodný text musí být jednoznačné s ohledem na to, co bylo certifikováno, a který certifikační orgán certifikaci udělil. Taková značka nesmí být použita na produkt nebo na balení produktu, které může spotřebitel vidět, nebo jiným způsobem, který by mohl být interpretován jako potvrzení shody produktu se specifikacemi, doklad o jeho kvalitě, apod. Předloha značky je zapůjčena společně s příslušným certifikátem.

14.1 Vzhled značky

Logo: je symbol, který využívá certifikační orgán jako formu identifikace a má následující formu, která je využívána v barvě modré nebo černé:



Toto logo je oprávněn užívat pouze certifikační orgán, není povoleno, ani smluvně využívat jej žádnou třetí stranou.

Značka: je symbol, který může smluvně využívat certifikovaná organizace na základě podmínek uvedených ve smlouvě o dílo.

Tato certifikační značka má formu viz obrázek, a je možno ji využívat v barvě modré nebo černé. Vyznačuje, že certifikovaná organizace prokázala přiměřenou důvěryhodnost systémů managementu, jež opravňuje k držení certifikátu. Toto je vzor značky prokazující, že certifikovaná organizace prokázala splnění požadavků na systém managementu kvality podle normy ISO 9001 ve spojení s normou ISO 3834-2. Tato značka musí být využívána pouze s doplňkovým textem, který odkazuje na číslo certifikátu a přesnou specifikaci normy.



14.2 Používání značky

Certifikační značka může být používána na dopisních papírech a jiných oficiálních písemnostech firmy obecného charakteru (prospekty, letáky, závěrečné zprávy o hospodaření, propagační a reklamní materiály), vždy však pouze v souvislostech s činností a systémem managementu organizace. V případě použití certifikační značky na webových stránkách držitele certifikátu je vhodné po kliknutí na značku odkázat na www.cert-aco.cz

Podmínky pro možnost používání certifikátů a certifikační značky certifikačního orgánu jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené s certifikovanou organizací. Certifikát a certifikační značka jsou majetkem certifikačního orgánu, a jsou pouze po dobu platnosti propůjčovány. Pro zajištění originality a možnost jejího zpětného ověření je na každý originální certifikát vydávaný certifikačním orgánem vytlačen do levého spodního rohu „plastický otisk“ loga certifikačního orgánu. Součástí tohoto paragrafu smlouvy je specifikace podmínek pro použití značky. Zásadou je:

- že certifikovaná organizace nesmí značku použít na obaly výrobků, atesty prokazující výsledky zkoušek a kontrol a propagační materiál s přímým odkazem na výrobek, tak aby nemohlo dojít v omyl uvádějící nebo falešné tvrzení o jeho nezávislém zkoušení, zdravotní nezávadnosti či šetrnosti k životnímu prostředí apod. Součástí smluvního zajištění používání značky je povinnost certifikované organizace předložit způsoby použití značky certifikačnímu orgánu. Ředitel certifikačního orgánu posoudí, zda uvažované použití není v rozporu s výše citovanými zásadami a písemně povolí/nepovolí zamýšlené použití. Tím je zabezpečeno, že organizace nedovoluje odkazy na certifikaci systému managementu používané takovým způsobem, který naznačuje, že certifikační orgán certifikuje produkt (včetně služby) nebo proces,
- za zvláštní zneužití certifikátu a značky je považováno jeho použití po uplynutí doby platnosti certifikátu nebo v době pozastavení jeho platnosti,
- po dobu pozastavení platnosti certifikátu nebo po ukončení, odnětí certifikátu nesmí organizace používat certifikát ani certifikační značku na veškerých reklamních předmětech a materiálech (tato skutečnost je organizaci vždy sdělena oficiálním dopisem),
- certifikovaná organizace musí být ve shodě s požadavky certifikačního orgánu, pokud se odkazuje na svůj stav certifikace v rámci komunikace v médiích, jako jsou: internet, publikace, reklama nebo v jiných dokumentech (pouze po dobu platnosti certifikátu na jeho číslo, a pouze v rámci rozsahu certifikace),

- nečinit nebo nedovolit žádná zavádějící prohlášení týkající se certifikace a ani nenaznačovat, že se certifikace vztahuje na činnosti, které jsou mimo rozsah certifikace,
- nepoužívat nebo nedovolit používat certifikát nebo jakoukoliv jeho část zavádějícím způsobem (např. bez povinných příloh vymezujících a upřesňujících – lokality/pracoviště),
- upravit veškeré reklamní předměty, pokud byl rozsah certifikace omezen,
- nepoužívat certifikaci takovým způsobem, který by mohl vést ke zpochybnění certifikačního orgánu nebo certifikačního systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti.

Podmínky užití certifikátů a certifikační značky laboratořemi a zkušebnami, které jsou již akreditovány podle normy ISO 17025, zahrnují dodržování postupů:

- certifikace systému managementu kvality podle normy ISO 9001 ve spojení s ISO 3834-2 nenahrazuje v žádném případě akreditaci podle ISO 17025 či jiné normy,
- vzhledem k tomu, že výstupní dokumenty zkušebních a kalibračních laboratoří tj. protokoly o zkouškách nebo kalibrační listy, jsou považovány za výrobky, nesmí na nich certifikovaný subjekt používat jakýkoliv odkaz na udělenou certifikaci ani používat certifikační značku.

14.3 Porušení zásad používání značky/certifikátu

Certifikační orgán přijímá opatření k řešení případů nesprávného odkazování na systém certifikace certifikačního orgánu nebo zavádějícího používání certifikátů, certifikační značky a loga, které by byly zjištěny např. v souvislosti s propagací firmy na výstavách či veletrzích, při získávání státních nebo veřejných zakázek, v reklamě apod., nebo případů závažných stížností na držitele certifikátů od jejich zákazníků či jiných osob. Je-li zjištěno porušení zásad užívání, v závislosti na jejich závažnosti postupuje certifikační orgán podle platných postupů uvedených v části 10 (viz dále kritéria pro pozastavení platnosti certifikátu a kritéria pro odebrání certifikátu).

15 ODVOLÁNÍ A STÍŽNOSTI

15.1 Všeobecně

Proti jakémukoliv rozhodnutí certifikačního orgánu je možno se písemně odvolat k certifikačnímu orgánu do 14 dnů ode dne doručení rozhodnutí, proti kterému se hodlá organizace odvolat. Odvolání je nutno odeslat na kontaktní adresu uvedenou v článku 1 tohoto dokumentu.

Certifikační orgán pro certifikaci systémů managementu se zabývá všemi odvoláními, stížnostmi a spory předloženými žadateli/držiteli certifikátů nebo jinými stranami.

Odvolání, stížnost musí obsahovat zejména údaje o tom:

- kdo je podává (identifikace subjektu),
- komu jsou určeny,
- které věci se týkají (popis věcné podstaty odvolání nebo stížnosti),
- v jakém rozsahu je činnost, postup či rozhodnutí certifikačního orgánu napadeno,
- čeho se žadatel/držitel certifikátu nebo jiná strana domáhá nebo co navrhuje,
- v čem je spatřován rozpor s právními předpisy nebo nesprávnost postupu nebo
- rozhodnutí certifikačního orgánu,
- jaké důkazy žadatel/držitel certifikátu nebo jiná strana navrhuje provést.

15.2 Postup pro řešení odvolání

Odvolání – je vyslovení nesouhlasu s rozhodnutím certifikačního orgánu.

Pro řešení odvolání sestavuje ředitel certifikačního orgánu nezávislou odvolací komisi, která záležitost řeší.

O složení odvolací komise je strana, která podala odvolání, písemně uvědomena certifikačním orgánem s tím, že proti jejímu složení může v termínu do 14 dnů od doručení informace o složení komise podat námitku. O tom, zda námitka bude přijata či nikoliv rozhoduje ředitel certifikačního orgánu.

Odvolací komise posoudí odvolání nebo námitky organizace a zpracuje stanovisko, které předá řediteli certifikačního orgánu jako podklad k jeho rozhodnutí. Rozhodnutí ředitele certifikačního orgánu je konečné a není proti němu odvolání.

Odvolání musí být vyřízeno do 30 dnů od jeho podání, nebo do 30 dnů od data, kdy je definitivně odsouhlaseno složení odvolací komise (pokud byla uplatněna námitka proti jejímu složení). O výsledku odvolání je organizace, která ho podala, informována oficiálním dopisem.

15.3 Postup řešení stížnosti na certifikační orgán

Stížnost - je vyslovení nesouhlasu s postupy certifikačního orgánu.

Stížnosti může zástupce organizace vznést v kterémkoliv okamžiku a uplatnit ji u vedoucího auditora, který je povinen ji řešit v rámci svých kompetencí. Uplatnit stížnost může zástupce organizace u ředitele pro certifikaci včetně stížností na pracovníky certifikačního orgánu, auditory, technické experty, který je povinen přezkoumat oprávněnost, vypracovat stanovisko a navrženým opatřením a předat řediteli certifikačního orgánu, který má ve věci námitek poslední slovo.

15.4 Postup řešení stížnosti na certifikovaného klienta (stížnost podána přímo na CO)

V případě stížnosti na certifikovaného klienta, přezkoumává stížnost ředitel certifikačního orgánu, který si k dané stížnosti vždy vyžádá stanovisko klienta ve věci stížnosti a musí potvrdit, zda se stížnost vztahuje k certifikačním činnostem, za které je zodpovědný, a pokud tomu tak je, musí se stížností zabývat. Současně má právo vyžádat si stanovisko expertů či dalších pracovníků dle uvážení.

Všechny oprávněné stížnosti týkající se certifikovaného klienta jsou certifikačním orgánem tomuto certifikovanému klientovi v přiměřeném časovém termínu sděleny, obvykle do 30 dnů od obdržení stížnosti, při zachování požadavků na důvěrnost v míře, ve které se důvěrnost týká stěžovatele a předmětu stížnosti. Stěžovatel je informován o přijetí stížnosti a jsou mu poskytovány zprávy o postupu vyřizování stížnosti a o výsledku stížnosti. Podání, zkoumání a rozhodnutí o stížnosti nevede k jakýmkoli diskriminačním opatřením směrem k osobě, která stížnost podala.

Ředitel certifikačního orgánu rozhodne o způsobu řešení stížnosti. Certifikační orgán, který obdržel stížnost, získá a ověří veškeré nezbytné informace pro potvrzení platnosti stížnosti buď komunikací s certifikovaným klientem, nebo formou mimořádného auditu. V případě zjištění oprávněnosti stížnosti a potvrdí se neefektivnost certifikovaného systému managementu, je pozastavena certifikace a certifikovaný klient musí předložit důkazy, jaká nápravná opatření přijal, aby se předmět stížnosti, nemohl opakovat, a jak byly vyřešeny problémy, které ke stížnosti resp. pozastavení certifikace vedly. Ředitel certifikačního orgánu na základě uvedených informací rozhodne o výsledku řešení. O výsledku písemně informuje

stěžovatele i klienta vůči, kterému byla stížnost podána. Proti rozhodnutí ředitele certifikačního orgánu není odvolání.

Na základě dohody s klientem, a s tím kdo stížnost podal, rozhodne, zda bude předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny. Pokud ano musí být stanoven rozsah zveřejnění.

15.5 Požadavky na řešení stížností na certifikovanou organizaci

Každá certifikovaná organizace je povinna vést záznamy o všech stížnostech, které byly vůči certifikovanému systému managementu vzneseny v době platnosti certifikátu. Certifikovaná organizace je povinna předložit příslušnému certifikačnímu orgánu záznamy o všech stížnostech vůči němu uplatněných a předložit informaci, jaká nápravná opatření přijal, aby se předmět stížnosti, který může být důvodem neshody, nemohl opakovat, a jak byla případná neshoda odstraněna. Záznamy a informace by měly obsahovat pozitivní i negativní dopady na činnost certifikované organizace a návrhy a opatření k jejich řešení a vyhodnocení účinnosti navržených opatření.

Povinností certifikačního orgánu je prověřit, zda tato opatření byla účinná. Prověrka se zpravidla uskutečňuje při dozorových auditech a při recertifikaci. Realizace nápravných opatření je považována za ukončenou až po prověření jejich účinnosti. Nепrokázání přijetí účinných opatření je považováno za neshodu s požadavky normy systému managementu, která může vést k pozastavení platnosti nebo zrušení certifikace.