

Podmínky udělování, udržování, rozšiřování, omezování a odnímání certifikace

1. Obecně

Obecně platí pravidlo, že držitel certifikátu nesmí provozovat systém managementu, který obsahuje neshody s požadavky příslušné normy. Za neshodu je považováno, jestliže:

- některý požadavek normy není řešen anebo se jeho řešení nepodařilo průkazně doložit,
- některý požadavek normy je řešen v rozporu s normou
- některý požadavek normy je řešen takovým způsobem, že vzniká důvodná obava, že platí jedna z výše uvedených neshod.

Pokud auditoři zjistí řešení, které plní požadavky normy, ale může v budoucnu vést k neshodám, zachytí toto zjištění v poznámkách ve zprávách předávaných žadateli. Podobně se auditoři mohou setkat s případy, kdy je řešena některá oblast ve shodě s požadavky normy, ale v praxi tento případ nenastal a proto není možno řešení průkazně doložit příslušnými záznamy (například od zavedení systému managementu do dne auditu nepřišla žádná stížnost zákazníka, některé procesy mají delší časový horizont). V tomto případě se také nejedná o neshody, ale na tyto procesy se zaměří příští audity.

2. Podmínky pro udělení certifikátu (počáteční posuzování)

Žadateli bez certifikátu lze certifikát udělit pouze na základě kladného rozhodnutí o výsledku certifikačního řízení, přičemž základem je kladný výsledek počátečního posouzení. Počáteční posouzení inicializuje žádost o počáteční posouzení, na které po přezkoumání žádosti navazuje 2-stupňový audit a podle jejich zjištění rozhodnutí o udělení/neudělení certifikátu.

2.1 Žádost o prvotní certifikaci

Oprávněný zástupce žádající organizace poskytl nezbytné informace umožňující stanovit:

- a) požadovaný rozsah certifikace,
- b) obecnou charakteristiku žádající organizace, včetně jejího názvu, adresy (adres), jejích samostatných pracovišť (za samostatné pracoviště není považováno místo, pokud se jedná pouze o 1 pracovníka poskytující služby z místa svého bydliště), významné aspekty jejích procesů a činností a všechny významné neobchodní právní závazky,
- c) obecné informace podstatné pro oblast požadované certifikace, týkající se organizace žadatele, jako jsou jeho činnosti, lidské a technické zdroje, funkce a vztah k nadřízené společnosti, pokud existují,
- d) informace týkající se všech outsourcovaných procesů využívaných organizací, které budou ovlivňovat shodu s požadavky,
- e) normy nebo jiné požadavky, podle kterých organizace žadatele chce být certifikována (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 a další¹),
- f) informace týkající se případného využití poradenství vztahujícího se k systému managementu.

Tyto požadované informace obsahuje standardizovaný formulář žádosti, který zájemcům poskytne VCO, sekretariát CO popřípadě stažený na www.dqs.cz.

¹ neakreditovaná služba

2.2 Přezkoumání žádosti

Vedení CO žádost přezkoumá a rozhodne, zda je žádost pro provedení auditu dostatečná (případně si vyžádá doplňující informace) a zda CO je způsobilé a schopno prvotní certifikační řízení realizovat.

V případě pozitivního přezkoumání žádosti CO zašle žadateli typový návrh smlouvy o certifikačním auditu.

2.3 První stupeň auditu

První stupeň auditu je inicializován uzavřením smlouvy o certifikačním auditu. První stupeň auditu probíhá na pracovišti žadatele, posouzení dokumentace může probíhat na pracovišti CO a v takovém případě dialogové činnosti mohou být řešeny osobním, mailovým nebo telefonickým způsobem.

Účelem prvního stupně auditu je:

- a) audit dokumentace systému managementu zákazníka,
- b) vyhodnocení působnosti a specifických podmínek pracoviště žadatele za účelem stanovení připravenosti k druhému stupni auditu;
- c) přezkoumání zákaznickova postavení a pochopení požadavků normy, zvláště pak s ohledem na stanovení klíčových výkonnostních nebo důležitých hledisek, procesů, cílů a uplatňování systému managementu;
- d) potvrzení informací použitých při přezkoumání žádosti
- e) shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu systému managementu, procesů a umístění pracovišť zákazníka a souvisejících statutárních nebo předpisových hledisek
- f) vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání managementu plánovány a vykonávány (existují záznamy) jako nezbytný předpoklad, že žadatel je připraven na druhý stupeň auditu.
- g) předjednání podrobností a plánu druhého stupně auditu se zákazníkem ,

První stupeň auditu končí zprávou z 1. stupně auditu, která dokumentuje získaná zjištění, případné neshody zjištěné v dokumentaci a identifikuje oblasti, kde jsou důvodné obavy, že při druhém stupni auditu mohou být zjištěny a klasifikovány neshody. K tomu se poskytuje žadateli přiměřený čas pro dořešení identifikovaných problematických oblastí.

2.4 Druhý stupeň auditu

Druhý stupeň auditu je inicializován oznámením zástupce žadatele, že odstranili zjištěné neshody z prvního stupně a dořešili problematické oblasti.

Druhý stupeň auditu se koná zásadně na pracovišti žadatele a začíná formálním schválením zpravidla předem předjednaného plánu auditu, který specifikuje místa, časy a funkce, na které se audit zaměří.

Účelem druhého stupně auditu je na místě vyhodnotit uplatňování zákaznickova systému managementu, včetně jeho efektivnosti. K tomu je využita metoda interview s pracovníky žadatele, audit shody požadavků normy na systém managementu, používaných dokumentů a záznamů s dokumentací a shody procesů žadatele.

Nedílnou součástí druhého stupně auditu je posouzení odpovědnosti managementu za dílčí politiky (zásady, směrnice, řády, atd.) uplatňované v organizaci.

Audit druhého stupně končí protokolem, který musí minimálně zahrnovat:

- a) zprávy z auditu shrnující všechna zjištění,
- b) poznámky o neshodách a, pokud je to možné, nápravy a opatření k nápravě realizované, respektive přijaté, zákazníkem a o jejich následné kontrole skupinou auditorů; přičemž pokud některá zjištěná neshoda není uspokojivě vyřešena, nesmí auditorská skupina doporučit vydání certifikátu,
- c) doporučení, zda udělit nebo neudělit certifikaci, spolu s podmínkami nebo poznámkami z pozorování.

Výsledný protokol je projednán se zmocněným zástupcem žadatele. Ten má právo se proti závěrům protokolu odvolat k vedoucímu CO. Svůj úmysl podat nebo nepodat odvolání musí vyjádřit na závěr projednávání protokolu.

2.5 Rozhodnutí o vydání/nevydání certifikátu

Interní inspektor CO interně prověří kvalitu provedeného prvotního certifikačního auditu. Pokud je stanovisko inspektora negativní, vedoucí CO přijme po dohodě se zástupcem žadatele vhodné nápravné opatření. Pokud je stanovisko inspektora pozitivní a zmocněnec žadatele se vzdal odvolání, VCO nebo jeho zástupce, kteří se nezúčastnili auditu, na základě protokolu a stanoviska interního inspektora zakázky rozhodne o vydání/nevydání certifikátu. Pokud se toto rozhodnutí odlišuje od doporučení z protokolu, projedná tuto situaci a nápravná opatření vedoucí CO se zmocněncem žadatele. Pokud zmocněnec žadatele vyjádřil úmysl podat odvolání, je rozhodnutí o udělení/neudělení certifikátu odloženo až po ukončení odvolacího řízení.

Vydaný certifikát je vydán v jazycích (česky, slovensky, anglicky, německy) a počtech specifikovaných zmocněncem žadatele a to s platností ode dne vydání na 3 roky, přičemž zmocněnec žadatele může bez udání důvodu požádat o kratší dobu platnosti certifikátu. Datum vydání certifikátu nesmí předcházet datum rozhodnutí o vydání certifikátu.

3. Podmínky pro udržování certifikátu – dozorové činnosti

3.1 Dozorový audit

Podmínkou udržování certifikátu je provádění dozorových auditů nejméně jedenkrát ročně. Datum prvního dozorového auditu následujícího po prvotní certifikaci se stanovuje do 12 měsíců od posledního dne druhého stupně auditu.

Program dozorového auditu musí přinejmenším zahrnovat:

- a) interní audity a přezkoumání managementu,
- b) přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu,
- c) vyšetření stížností,
- d) účinnost systému managementu s ohledem na dosahování cílů certifikovaného zákazníka,
- e) postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování,
- f) trvalé provozní řízení, přezkoumání všech změn
- h) používání značek a/nebo jiných odkazů na certifikaci.

K dozorovému auditu je organizace vyzvána certifikačním orgánem. Pokud ve stanovených lhůtách CO neprovede dozorový audit anebo při dozorovém auditu zjistí, že certifikovaný systém managementu zákazníka trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků včetně požadavků na efektivitu systému managementu, má právo CO pozastavit platnost svého certifikátu a tuto skutečnost zveřejní. Pokud je platnost certifikátu pozastavena, certifikovaný subjekt se musí zdržet jakékoliv propagace s odkazem na certifikát. Pokud certifikovaný subjekt do 6 měsíců neodstraní příčiny pozastavení, certifikát je odňat nebo omezen.

Dozorový audit končí výrokem vedoucího auditora o ponechání nebo pozastavení certifikátu. Proti jeho závěrům se může zmocněnec odvolat podle pravidel shodných s prvotní certifikací,

3.2 Opakované posuzování (recertifikace)

Opakované posuzování se provádí v případě skončení platnosti certifikátu na základě žádosti zmocněnce certifikovaného žadatele. Opakované posuzování hodnotí všechny prvky systému včetně celkové efektivnosti systému managementu a výsledků předchozích dozorů + další procesy rozhodující o kvalitě produkce + angažovanost vedení zejména s ohledem na zlepšování a zvyšování efektivnosti systému managementu + plnění stanovené politiky a cílů. Rozsah opakovaného posuzování je přibližně 70% prvotního auditu.

Pokud u žadatele došlo k významným změnám v systému managementu nebo k významným změnám v prostředí, v němž je systém managementu provozován (například významné změny v legislativě), je opakované posuzování rozšířeno o první stupeň auditu s náplní jako při počátečním posuzování, respektive je proveden dvoustupňový audit. Významnost změn posuzuje s konečnou platností na základě údajů v žádosti vedení CO DQS Cert při přezkoumání žádosti.

Opakované posuzování končí vydáním nového certifikátu podle pravidel shodných s prvotní certifikací.

3.3 Mimořádný dozor (narychlo oznámené audity)

V případě výskytu signálu, že systém neplní podmínky pro udělení nebo udržení certifikátu, certifikační orgán provede mimořádnou dozorovou akci zaměřenou na prověření tohoto signálu. V případě, že signál neodpovídá skutečnému stavu, hradí náklady dozorové akce certifikační orgán. V ostatních případech hradí náklady mimořádného dozoru certifikovaná organizace ve shodné výši jako za každoroční dozor.

4. Podmínky pro rozšiřování nebo omezování certifikace

4.1 Rozšíření nebo omezení rozsahu certifikátu, změny certifikátu

Podmínkou vydaného certifikátu je jasné vymezení oboru organizace, pro který je certifikát vydán. Seznam oborů akreditace vychází ze statistické nomenklatury hospodářských činností (NACE Rev. 1.1) 2002, zveřejněné Komisí Evropských společenství (Official Journal L 6, 10.1.2002).

Pokud u certifikovaného subjektu dojde ke změnám v systému managementu, je zmocněnec tohoto subjektu povinen v přiměřené lhůtě informovat CO a těchto změnách. Pak nastane jedna ze čtyř možných situací:

- a) Změny systému managementu jsou nepodstatné a týkají se pouze interních procesů bez vlivu na obory produkce. V tomto případě je integrita změn zkontrolována při běžném dozorovém auditu.
- b) Změny se netýkají procesů systému managementu, ale týkají se formálních právních aspektů subjektu. (například změny zapisované do obchodního rejstříku jako změny právní formy, vlastníků, registrovaného sídla nebo kapitálových struktur). V tomto případě je řádné zanesení změn do dokumentace změn zkontrolována při běžném dozorovém auditu a v případě potřeby je vystaven nový certifikát respektující provedené změny. Termín ukončení platnosti nového certifikátu je shodný s termínem původního certifikátu.
- c) Změny se podstatně týkají procesů systému managementu (například zavedení globálního řízení některých prvků managementu společného pro všechny subjekty ve skupině a dílčích prvků managementu v jednotlivých subjektech). V tom případě se realizuje opakované posuzování.

- d) Změny systému managementu se týkají změn rozsahu produkce (rozšíření, zúžení, změna) uvedené na certifikátu. V tomto případě je vyžádána nová dokumentace a vedení CO rozhodne, jakým typem auditu má být posouzena integrita změn s požadavky normy jako nezbytná podmínka pro vydání nového certifikátu.

5. Podmínky pro pozastavení nebo odejmutí certifikátu

5.1 Kriteria pro pozastavení certifikátu

CO pozastavuje certifikát na základě zjištění z dozorových auditů (viz 8.1) : CO poskytuje certifikované organizaci přiměřené časové období v délce maximálně 6 měsíců pro odstranění zjištěných důvodů pro pozastavení certifikátu. Pokud v této době organizace neprokáže odstranění zjištěných neshod, je certifikát odejmut.

5.2 Kriteria pro odejmutí certifikátu

DQS Cert s.r.o. odejme certifikát na základě libovolného z následujících zjištění:

- a) certifikovaná organizace obdržela nový certifikát (například při změně rozsahu),
- b) certifikovaná organizace požádá o odejmutí certifikátu,
- c) zjištění, že organizace neodstranila důvody pro pozastavení certifikátu ve stanovené lhůtě,
- d) organizace i přes upozornění nesprávně využívá certifikát,
- e) organizace zneužívá certifikát k jiným účelům, než pro které byl vydán (pro prokazování shody s jiným etalonem nebo v jiném rozsahu).

Odejmutý certifikát lze ve lhůtě 6 měsíců od odejmutí vrátit na základě kladného opakovaného posouzení. Po této lhůtě lze certifikát udělit pouze na základě počátečního posuzování.

Odnětí certifikátu je publikováno. O stavu certifikace (pozastavení, odnětí, omezení) poskytne CO informaci libovolné straně, která o tuto informaci požádá.