

INFORMACE PRO ŽADATELE / DRŽITELE CERTIFIKÁTŮ

**SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI
(SMJ)
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
(QMS)**

**podle
EN ISO 9001:2000/EN ISO 9001:2008
ČSN EN ISO 9001:2001/ČSN EN ISO 9001:2009**

Adresa: Huťská 275/3, 272 01 Kladno
Tel.: +420 312 645 007
Fax: +420 312 662 045
E-mail: cert@cert-aco.cz
web site: www.cert-aco.cz
IČ: 256 06 310
DIČ: CZ 256 06 310

VŠEOBECNÁ PRÁVA A POVINNOSTI ŽADATELŮ O CERTIFIKACI / CERTIFIKOVANÝCH ORGANIZACÍ

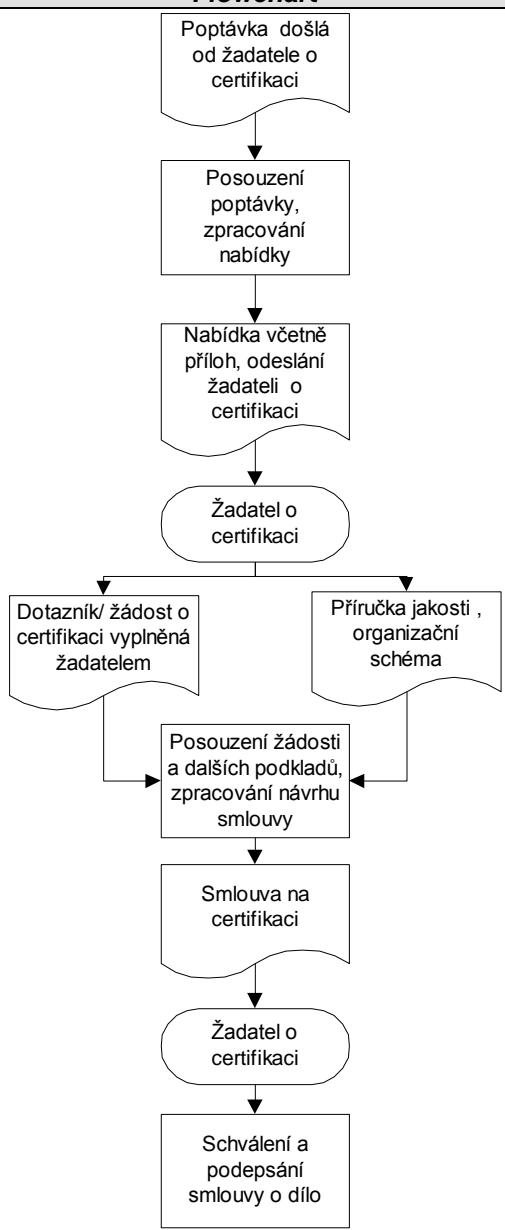
Povinnosti:

- řádně pověřeným zástupcem žadatele oficiálně na formuláři „dotazník / žádost o certifikaci“ požádat o provedení certifikace
- přesně definovat rozsah certifikace (provozovny, organizační jednotky, procesy, výrobky)
- poskytnout všeobecné údaje o žadateli (název, adresa, organizační struktura, zdroje)
- poskytnout informace o systému jakosti (popis systému, norem a jiných normativních dokumentů, kterých se v jednotlivých případech využívá)
- poskytnout a udržovat aktuální výtisk příručky jakosti, vytvořit postup pro zajištění toho, aby informace poskytnuté certifikačnímu orgánu byly udržovány v aktuálním stavu
- zavázat se k vyhovění požadavkům na certifikaci a přístup auditorů k informacím, které slouží k posouzení shody systému jakosti s požadavky normy
- předložit všechny informace nezbytné k hodnocení
- vést záznamy a evidenci všech stížností a opatření k nápravě vztahujících se k systému jakosti a předkládat je při kontrolním auditu.

Práva:

- být seznámen s podmínkami pro udělení certifikace (postupem posuzování a certifikace)
- být seznámen s podmínkami dozoru a opakované certifikace
- být seznámen s finančními podmínkami certifikace
- být informován o složení skupiny auditorů a vznášet proti nim námítky
- být seznámen s pravidly používání certifikátů a certifikační značky
- zachování důvěrnosti informací o žadateli na všech úrovních certifikačního orgánu
- podat odvolání proti rozhodnutí certifikačního orgánu
- informovat zákazníky a dodavatele o všech nebo dílčích informacích o certifikaci
- užívat certifikát a certifikační značku
- uvést v dotazníku/žádosti jazyk, ve kterém bude veden audit, není-li specifikováno, jednacím řečí je jazyk český.

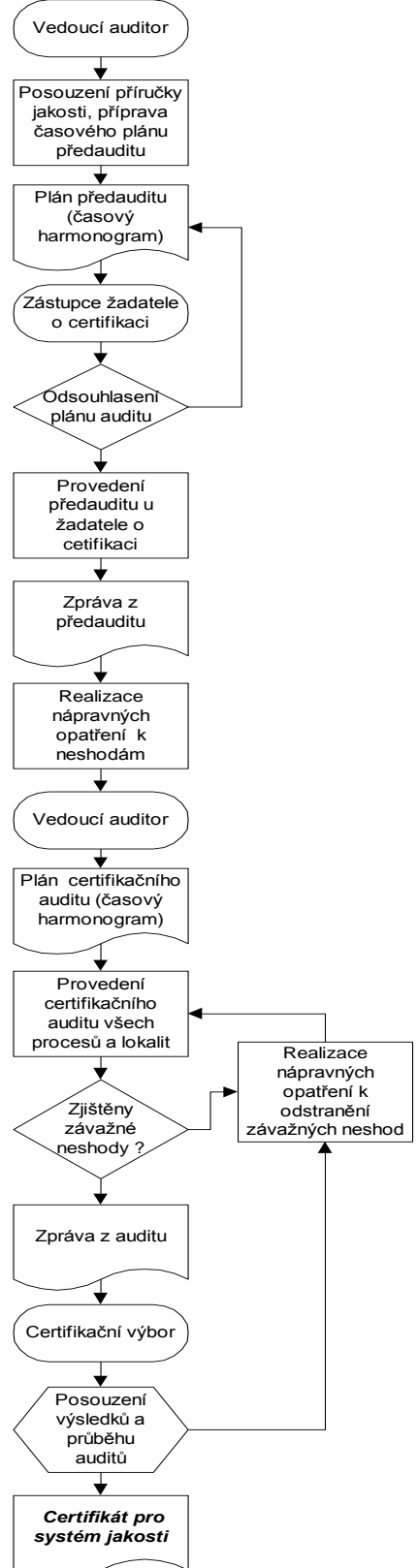
POSTUP OBJEDNÁNÍ CERTIFIKACE, UZAVŘENÍ SMLOUVY O DÍLO

Flowchart	Komentář
 <pre> graph TD A[Poptávka došla od žadatele o certifikaci] --> B[Posouzení poptávky, zpracování nabídky] B --> C[Nabídka včetně příloh, odeslání žadateli o certifikaci] C --> D((Žadatel o certifikaci)) D --> E[Dotazník/ žádost o certifikaci vyplněná žadatelem] D --> F[Příručka jakosti, organizační schéma] E --> G[Posouzení žádosti a dalších podkladů, zpracování návrhu smlouvy] F --> G G --> H[Smlouva na certifikaci] H --> I((Žadatel o certifikaci)) I --> J[Schválení a podepsání smlouvy o dílo] </pre>	<p>Poptávka musí obsahovat alespoň základní informace o žadateli (počet lokalit , počet zaměstnanců, obor a procesy pro které je systém jakosti implementován, předpokládaný termín certifikace)</p> <p>Poptávka je posouzena zda-li obsahuje veškeré potřebné informace, nutné k vypracování nabídky. Rozhodnutí, zda-li certifikační orgán má pro příslušný obor akreditaci. V případě potvrzení způsobilosti je zpracována nabídka.</p> <p>Nabídka vždy obsahuje předpokládaný rozsah auditů, cenu, platební podmínky, postup certifikace. Nedílnou součástí jsou přílohy „Informace pro žadatele o certifikát“ a „Žádost o certifikaci / dotazník“.</p> <p>Žadatel o certifikaci v případě akceptování podmínek uvedených v nabídce vyplní „Žádost o certifikaci / dotazník“, kde detailněji specifikuje rozsah certifikovaného systému. K posouzení zda-li uvedené údaje jsou pravdivé a úplné slouží nezbytné přílohy tj. příručka jakosti (specifikující organizační strukturu, procesy a jejich vztahy, odpovědnosti). „Žádost o certifikaci/ dotazník“ je certifikačním orgánem považován za závaznou objednávku.</p> <p>Údaje uvedené v „Žádosti o certifikaci/ dotazníku“ jsou posouzeny z pohledu jejich shody s poptávkou a je vypracován návrh smlouvy o dílo na certifikaci. Tento návrh je odeslán žadateli o certifikaci (podle požadavků – poštou, faxem nebo e-máilem).</p> <p>V případě akceptování podmínek ve smlouvě o dílo, tuto schválí a podepíše statutární zástupci obou stran. Certifikačním orgánem je určen auditorský tým, který bude posuzování (audit) systému provádět. Vedoucí auditor kontaktuje představitele vedení pro systém jakosti žadatele a společně plánují harmonogram následných činností.</p>

PODMÍNKY PRO ZAHÁJENÍ CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

- Organizace přiměřeně zdokumentovala systém managementu jakosti alespoň v příručce jakosti a normou požadovaných postupech. Implementovala do praxe tyto postupy a provozovala alespoň 3 (tři) měsíce.
- Organizace identifikovala procesy, stanovila jejich pořadí a vzájemné vazby, stanovila kritéria efektivnosti těchto procesů včetně jejich monitorování a analýzy.
- Organizace stanovila a vyhlásila svou politiku, cíle a cílové hodnoty v oblasti zabezpečování jakosti.
- Organizace provedla interní audity všech lokalit, procesů a realizovala účinná nápravná opatření k odstranění neshod.
- Organizace provedla úplné přezkoumání systému jakosti vedením (management review).

SCHEMA POSTUPU POSUZOVÁNÍ A CERTIFIKACE

Flowchart	Komentář
 <pre> graph TD A([Vedoucí auditor]) --> B[Posouzení příručky jakosti, příprava časového plánu předauditu] B --> C[Plán předauditu (časový harmonogram)] C --> D([Zástupce žadatele o certifikaci]) D --> E{Odsouhlasení plánu auditu} E --> F[Provedení předauditu u žadatele o certifikaci] F --> G[/Zpráva z předauditu/] G --> H[Realizace nápravných opatření k neshodám] H --> I([Vedoucí auditor]) I --> J[Plán certifikačního auditu (časový harmonogram)] J --> K[Provedení certifikačního auditu všech procesů a lokalit] K --> L{Zjištěny závažné neshody?} L --> M[Realizace nápravných opatření k odstranění závažných neshod] M --> K L --> N[/Zpráva z auditu/] N --> O([Certifikační výbor]) O --> P{Posouzení výsledků a průběhu auditů} P --> Q[/Certifikát pro systém jakosti/] </pre>	<p>Vedoucí auditor prostuduje žadatelem předloženou příručku, popř. si může vyžádat návaznou dokumentaci, popisující vybrané postupy systému jakosti.</p> <p>Vedoucí auditor vypracuje návrh plánu auditu 1.stupně (předauditu), který obsahuje termín, časový harmonogram, posuzované lokality, posuzované organizační jednotky, posuzované procesy a cíle auditu.</p> <p>Žadatel o certifikaci s časovým předstihem dostává plán auditu k odsouhlasení, v případě jeho akceptování jej potvrzený předává vedoucímu auditorovi.</p> <p>V případě potřeby upravit plán auditu je tento vedoucím auditorem přizpůsoben v rámci časových možností.</p> <p>Audit 1.stupně (předanit) probíhá ve formě interview s odpovědnými osobami za jednotlivé části systému a procesy. Auditor je povinen posoudit veškerou dokumentaci a záznamy tak, aby bylo prokázáno splnění cíle auditu, který je uveden níže v textu.</p> <p>Veškerá zjištěná jsou auditorem zaznamenána ve zprávě z auditu, která je předána zástupci posuzované společnosti. Zpráva obsahuje závěry, zda je možno přistoupit k certifikačnímu auditu a v jakém termínu. Jestliže při auditu nejsou konstatovány „závažné neshody“ a je prokázána připravenost společnosti, je možno audit 2. stupně (certifikační) provést do 2 týdnů po auditu 1. stupně (předauditu). V případě konstatování nepřipravenosti na základě zjištěných „závažných neshod“ musí společnost přijmout nápravná opatření k jejich účinnému odstranění. Maximální doba na odstranění neshod jsou 3 měsíce a celý proces pokračuje opakovaným auditem 1. stupně.</p> <p>Vedoucí auditor vypracuje návrh plánu auditu certifikačního, který obsahuje termín, časový harmonogram, posuzované lokality, posuzované organizační jednotky, posuzované procesy a cíle auditu. Plán odsouhlasí zástupce posuzované společnosti.</p> <p>Certifikační audit probíhá ve formě interview s odpovědnými osobami za jednotlivé části systému a procesy. Auditor je povinen posoudit stupeň implementace systému tak, aby byl prokázán cíl auditu, který je uveden níže v textu.</p> <p>V případě zjištěných „závažných neshod“ jsou tyto zaznamenány ve formě „protokolu neshod“, v němž musí společnost přijmout nápravná opatření k jejich účinnému odstranění. Účinnost přijatých opatření je doložena vedoucímu auditorovi. Maximální doba na odstranění neshod jsou 3 měsíce (ve zdůvodněných případech 6 měsíců).</p> <p>Veškerá zjištěná jsou auditorem zaznamenána ve zprávě z auditu, která je předána zástupci posuzované společnosti. Zpráva obsahuje závěry, zda je možno potvrdit shodu s kritériální normou pro systém managementu jakosti. Zpráva též stanovuje termín a rozsah kontrolního auditu. Nedílnou součástí je odsouhlasený text certifikátu.</p> <p>Vedoucí auditor předkládá podklady certifikačnímu výboru, který s konečnou platností rozhoduje o vystavení certifikátu.</p> <p>Certifikát resp. certifikáty ve zvolených jazykových mutacích jsou slavnostně předány zástupci certifikované společnosti. Platnost certifikátů je omezena na 3 roky.</p>

Cíle auditu 1.stupně (předaudit):

Získat informace, potřebné pro naplánování certifikačního auditu. Seznámit se s QMS (systém managementu jakosti) ve vztahu k všem činnostem, výrobkům a službám včetně možností jejich selhání a zejména s připraveností na audit, že přezkoumá, do jaké míry:

- QMS zahrnuje odpovídající postup pro zajištění jakosti služeb, výrobků a činností.
- je QMS koncipován tak, aby dosáhl cílů politiky jakosti organizace
- způsob zavedení QMS opravňuje přikročit k certifikačnímu auditu
- interní audit odpovídá požadavkům normy, specifikující požadavky na QMS
- přezkoumat dokumentaci a informace, které je třeba získat před certifikačním auditem

Dokumentace musí přinést následující informace:

- seznam křížových odkazů na příslušné požadavky normy, specifikující požadavky na QMS
- popis organizace a postupů
- popis prostředků, zabezpečující neustálé zlepšování
- programy a zprávy z interních auditů

Další důležité informace – záznamy posuzované při auditu:

- záznamy prokazující splnění požadavků na jakost a efektivnost systému jakosti
- podrobnosti o interně zjištěných neshodách, včetně podrobností o odpovídajících nápravných a preventivních opatřeních, která byla přijata během posledních 12 měsíců (nebo od počátku zavedení QMS min. 3 měsíce)
- záznamy o přezkoumání vedením
- záznamy o jakýchkoliv sděleních (stížnostech) týkajících se QMS a o všech opatřeních přijatých na základě těchto sdělení

Cíl auditu auditu 2.stupně (certifikačního):

- Přezkoumat odstranění potenciálních neshod zjištěných při auditu 1. stupně a účinnost přijatých opatření.
- Přezkoumání, zda QMS aplikuje odpovídající postupy pro zajištění jakosti služeb, výrobků a činností, ve vztahu ke všem zákazníkům na praktických ukázkách realizovaných zakázek .
- Přezkoumání, zda QMS dosahuje cílů a cílových hodnot politiky jakosti organizace a způsob zavedení QMS opravňuje vystavit certifikát.
- Prokázat, že jsou efektivně využívány prostředky, zabezpečující neustálé zlepšování.
- Přezkoumat, že programy a zprávy z interních auditů prokazují účinnost při hledání a odstraňování neshod v systému.
- Přezkoumat podrobnosti o interně zjištěných neshodách, včetně podrobností o odpovídajících nápravných a preventivních opatřeních, která byla přijata během posledních 12 měsíců (nebo od počátku zavedení QMS min. 3 měsíce).
- Přezkoumat záznamy o přezkoumání vedením.
- Přezkoumat záznamy o jakýchkoliv sděleních (stížnostech) týkajících se QMS a o všech opatřeních přijatých na základě těchto sdělení.
- Přezkoumat do jaké míry jsou procesy efektivní, zda-li je dosahováno neustálého zlepšování spokojenosti zákazníků

Certifikační orgán poskytuje přiměřené časové období 3 měsíců, nejdéle však ve zdůvodněných případech 6 měsíců, během kterého musí organizace prokázat, že odstranila zjištěné nedostatky při certifikačním auditu, v opačném případě navrhuje ředitel certifikačního orgánu neudělit certifikát. Podmínky pro udělení certifikátu jsou uvedeny dále.

DOZOR NAD CERTIFIKOVANÝMI ORGANIZACEMI

Všeobecně:

Pravidelný dozor nad certifikovanou organizací se provádí minimálně 1x ročně formou kontrolního auditu, v případě, že dojde v systému jakosti certifikované organizace ke změnám, které vyžadují kontrolu, lze vyvolat i mimořádný kontrolní audit. Certifikační orgán si vyhrazuje právo upravit četnost dozorů podle posouzení stavu systému managementu jakosti.

Cíl kontrolního auditu (pravidelného dozoru):

- Přezkoumat, zda QMS je efektivní a dosahuje cílů a cílových hodnot politiky jakosti organizace a způsob zavedení QMS opravňuje potvrdit platnost certifikátu.
- Přezkoumat fungování postupů, jimiž je vedení informováno o všech porušeních v QMS.
- Přezkoumat pokrok plánovaných činností zaměřených na zlepšování fungování systému.
- Přezkoumat, že závěry z interních auditů jsou sledovány a prokazují účinnost při hledání a odstraňování neshod v systému.
- Přezkoumat záznamy o jakýchkoliv sděleních (stížnostech, odvoláních a sporech) týkajících se QMS a o všech opatřeních přijatých na základě těchto sdělení, především tam, kde je riziko, že organizace neplní požadavky na certifikaci. Musí se prokázat, že organizace přezkoumává své systémy a postupy a přijímá vhodná opatření k nápravě.

Program kontrolního auditu:

Program kontrolního auditu vždy obsahuje ověření:

- Požadavku - Odpovědnost vedení – přezkoumání vedením
- Požadavku - Zlepšování, opatření k nápravě a prevenci
- Požadavku - Změny dokumentovaného systému
- Požadavku - Interní audity jakosti z pohledu zabezpečení:
 - efektivnosti systému jakosti z hlediska dosahování cílů organizace
 - informovanosti vedení o případech nefunkčnosti postupů
 - trvalého zlepšování systému jakosti
 - oblastí ve kterých dochází ke změnám činností a postupů
 - účinné interakce mezi procesy a prvky systému jakosti
 - kontroly plnění závěrů interních auditů
 - účinnosti přijatých opatření k nápravě a prevenci
- ověření dalších náhodně vybraných prvků systému managementu jakosti tak, aby v tříletém období platnosti certifikátu byly prověřeny všechny procesy/prvky systému
- vypořádání neshod z předchozího auditu ve formě ověření přijatých opatření
- kontrola změn v systému managementu jakosti (ve všech oblastech)
- kontrola stížností zákazníků na systém managementu jakosti a jejich účinné řešení
- dodržování pravidel používání certifikátů a certifikační značky

Certifikační orgán poskytuje přiměřené časové období 3 měsíců, nejdéle však ve zdůvodněných případech 6 měsíců, během kterého musí certifikovaná organizace prokázat, že odstranila zjištěné nedostatky při kontrolním auditu, v opačném případě navrhuje ředitel certifikačního orgánu odejmutí certifikátů. Podmínky pro potvrzení platnosti certifikátu jsou uvedeny dále.

OPAKOVANÉ POSUZOVÁNÍ – OPAKOVACÍ AUDIT

Všeobecně:

Platnost certifikátů je 3 roky. Po uplynutí této doby je proveden opakovací audit, za účelem ověření, že systém managementu jakosti je trvale řádně zaveden a udržován v celém komplexu požadavků normy.

Cíl opakovacího auditu (recertifikace):

- Ověřit účinnou interakci mezi všemi prvky systému a prokázat závazek udržovat efektivnost systému.
- Přezkoumat odstranění neshod zjištěných při předchozích auditech a účinnost přijatých opatření.
- Přezkoumání, zda QMS aplikuje odpovídající postupy pro zajištění jakosti služeb, výrobků a činností, ve vztahu ke všem zákazníkům na praktických ukázkách realizovaných zakázek .
- Přezkoumání, zda je QMS efektivní a dosahuje cílů a cílových hodnot politiky jakosti organizace a způsob zavedení QMS opravňuje vystavit certifikát i z pohledu změn činností.
- Prokázat, že jsou efektivně využívány prostředky, zabezpečující neustálé zlepšování.
- Přezkoumat, že programy a zprávy z interních auditů prokazují účinnost při hledání a odstraňování neshod v systému.
- Přezkoumat podrobnosti o interně zjištěných neshodách, včetně podrobností o odpovídajících nápravných a preventivních opatřeních, která byla přijata během posledních 12 měsíců .
- Přezkoumat záznamy o přezkoumání vedením.
- Přezkoumat záznamy o jakýchkoliv sděleních (stížnostech) týkajících se QMS a o všech opatřeních přijatých na základě těchto sdělení.
- Přezkoumat do jaké míry jsou procesy efektivní, zda-li je dosahováno neustálého zlepšování spokojenosti zákazníků

Program opakovacího auditu:

Program opakovacího auditu vždy obsahuje všechny prvky a procesy systému jakosti ve vybraných lokalitách . Kritéria a podmínky pro certifikátu jsou shodné s úvodním posuzováním a certifikací včetně termínů pro odstranění neshod. Též činnosti spojené s prověřením dokumentace QMS jsou provedeny v rámci opakovaného posuzování – opakovacího auditu nikoliv samostatně.

PODMÍNKY PRO UDĚLENÍ CERTIFIKÁTU/ POTVRZENÍ PLATNOSTI CERTIFIKÁTU

Dokumentace: Systém managementu jakosti musí být popsán vyváženým souborem dokumentace, zastřešenou Příručkou jakosti – I. vrstva, která popisuje způsob řešení všech procesů a prvků systému jakosti.
Příručku jakosti a vybranou dokumentaci II. vrstvy (požadovanou normou ISO 9001) je žadatel povinen předložit do 14 dnů před zahájením auditu.

Kritéria (ne)udělení certifikátu: Tým auditorů na základě objektivních zjištění v průběhu auditu o závažnosti případných nedostatků v těchto úrovních:

systémová neshoda:

- prověřovaný systém jakosti nebo jeho podstatná část zásadně odporuje požadavkům kritériálních norem
- chybí část systému, která je podle specifických podmínek prověřované organizace nezbytná pro správnou funkci systému jakosti
- existuje velké množství (min. 7) závažných neshod

závažná neshoda

- nedokonalé zavedení některého požadavku (článku) normy (nedokonalá dokumentace a/nebo nedokonalá implementace)
- neshoda, která by mohla vést k selhání systému jakosti nebo ke ztrátě schopnosti zajistit řízené postupy a výrobky
- větší počet drobných neshod u jednoho z požadavků kritériální normy, jež může pravděpodobně vést k selhání systému

drobná neshoda

- je odchylka od formulace normy, nebo dílčí nedodržení postupu systému, u kterých zkušenost a posouzení ukazují, že nepovede k selhání systému jakosti ani schopnosti zajistit řízené postupy a výrobky

Podmínkou pro udělení certifikátu je neexistence systémových neshod a odstranění závažných neshod.

Systémová neshoda: při zjištění je auditor povinen okamžitě přerušit audit a informovat vedení prověřované společnosti. Skutečnosti jsou protokolovány ve zprávě z auditu formou „Protokolu neshod“. Po odstranění je nutno provést audit znovu, v celém rozsahu formou následného auditu.

Závažná neshoda: při zjištění je auditor povinen informovat v průběhu závěrečného jednání s vedením prověřované společnosti. Skutečnosti jsou protokolovány ve zprávě z auditu a formou „Protokolu neshod“. S žadatelem auditor dohodne termín opatření a postup jejich ověření tj. předložením objektivních důkazů o realizaci nápravných opatření nebo následným auditem prvku normy, kde neshoda zjištěna. Termínem pro odstranění závažných neshod jsou 3 měsíce, ve zdůvodněných případech 6 měsíců, při jeho nedodržení je nutno provést audit znovu, v celém rozsahu formou následného auditu.

Drobná neshoda: při zjištění je auditor povinen je uvést do zprávy z auditu, prověřovaná organizace je povinna je odstranit do doby dozorového (kontrolního) auditu. V případě, že nejsou řešeny, mohou se stát závažnou neshodou.

PODMÍNKY PRO UŽITÍ CERTIFIKAČNÍ ZNAČKY A CERTIFIKÁTŮ

- Grafická značka je certifikačním znakem CERT-ACO, s.r.o. Kladno. Značku je možné používat v barvě světle modré nebo černé.
- Značku CERT-ACO Kladno lze používat jen na dopisních hlavičkových papírech a na podobných dokumentech u služeb poskytovaných v oborech a oblastech činnosti, v té době spadajících pod platný certifikát a po schválení ředitelem CERT-ACO Kladno. Značka nesmí být používána na obalech a výrobcích.
- Umístění značky na dokumentech musí vždy být takové, aby nápis „CERT-ACO“ byl vždy čitelný v horizontální rovině a aby značka nezasahovala do jiné textové části a ani nepřekrývala jiný tisk. Značka má být používána ve spojení s grafickým znakem objednatele a stejně výrazně.

- Předloha značky s číslem certifikátu je zapůjčena společně s příslušným certifikátem. Certifikovaná organizace může kopírovat certifikát (i ve zvětšeném nebo zmenšeném měřítku za předpokladu, že zůstane čitelný v celém původním rozsahu).
- Certifikáty zůstávají majetkem certifikačního orgánu po celou dobu platnosti tj. 3 roky. Za nesprávné použití nebo zneužití certifikátu je považováno přímá vazba na výrobek a tvrzení o jeho zkoušení shody. Za falešné tvrzení je považováno též u certifikované organizace tvrzení, že systém jakosti zabezpečuje činnosti spojené s návrhem (vývojem) není-li to uvedeno přímo v textu certifikátu.
- Za zneužití certifikátu se považuje jeho použití v době po uplynutí platnosti resp. v době pozastavení jeho platnosti. V případě zjištění nepovoleného použití je případ projednán a ředitel uplatní vůči certifikované organizaci nápravná opatření tj. zveřejnění opravy.
- Poplatky za užití certifikační značky a za jeden originál certifikátu ve 3 (slovy třech) jazykových mutacích jsou zahrnuty v ceně certifikace.

Certifikační značka pro systém managementu jakosti:



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

- certifikace systému jakosti podle normy EN ISO 9001:2000 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.

STÍŽNOSTI, NÁMITKY A ODVOLÁNÍ

Stížnost, námitka - je vyslovení nesouhlasu s postupy certifikačního orgánu

Stížnosti, námitky může zástupce prověřované organizace vznést v kterémkoliv okamžiku a uplatnit ji u vedoucího auditora, který je povinen ji řešit v rámci svých kompetencí. Uplatnit stížnost, námitku může zákazník u ředitele pro certifikaci, který je povinen přezkoumat oprávněnost, vypracovat stanovisko a navrženým opatřením a předat řediteli certifikačního orgánu, který má ve věci námitky a stížnosti poslední slovo.

Odvolání – je vyslovení nesouhlasu s rozhodnutím certifikačního orgánu.

- Veškerá odvolání musí být učiněna písemnou formou na adresu certifikačního orgánu CERT-ACO. Odvolání musí být učiněno do 15 dní od doručení oficiálního stanoviska certifikačního orgánu.

- Ředitel certifikačního orgánu je povinen navrhnout složení nezávislé odvolací poroty a stanovuje postup prošetření odvolání a vyžádá si písemný souhlas odvolávající se organizace. Jestliže do 14 dní od doručení se zástupce organizace nevyjádří, je to považováno za souhlas se složením odvolací komise.
- Poplatky - po přijetí odvolání je organizace vyzván ke složení poplatku ve výši 20.000,- Kč. Teprve po složení tohoto poplatku je zahájeno odvolací řízení. V případě zjištění oprávněnosti odvolání je tento poplatek vrácen a veškeré výlohy spojené s odvolacím postupem a realizací oprávněného rozhodnutí hradí certifikační orgán. V případě neoprávněnosti odvolání hradí náklady spojené s odvolacím postupem odvolávající se organizace ze správního poplatku .
- Rozhodnutí - konečné rozhodnutí o přezkoumání odvolání provádí na základě doporučení odvolací poroty ředitel. Zástupce organizace je nejpozději do 1. měsíce od vydání závěrečné zprávy o přezkoumání, seznámen s výsledkem přezkoumání. Rozhodnutí ředitele je konečné a nepodléhá přezkoumání jiným orgánem.

KRITÉRIA PRO POZASTAVENÍ A ODEJMUŤ CERTIFIKÁTŮ

Kritéria pro pozastavení platnosti certifikátu:

- certifikovaná organizace se ve stanoveném termínu nepodrobila doзору (kontrolnímu auditu) resp. odklad termínu je větší než 6 měsíců
- certifikovaná organizace opakovaně (2x) neodstranila drobné neshody zjištěné při auditu resp. při auditu byly konstatovány závažné neshody
- certifikovaná organizace v časovém období 3 měsíců neodstranila závažné neshody z doзору
- stížnosti zákazníků na systém managementu jakosti certifikované organizace adresované na certifikační orgán a jsou posouzené jako oprávněné, pozastavení do doby odstranění příčiny stížností
- nesprávné použití certifikátu a certifikační značky
- provedení změn uvnitř organizace, které změnilly podmínky, za kterých byl certifikát vydán
- nesplnění finančních podmínek smlouvy

Certifikační orgán poskytuje přiměřené časové období, během kterého musí certifikovaná organizace prokázat, že odstranila zjištěné nedostatky, v opačném případě navrhuje ředitel pro certifikaci odejmutí certifikátů. Pozastavení platnosti certifikátů není certifikačním orgánem zveřejňováno. Během pozastavení platnosti certifikovaná organizace nesmí certifikát používat k žádným propagačním účelům ani se odkazovat na platnou certifikaci.

Kritéria pro odejmutí certifikátu:

- zjištění, že nebyla realizována opatření k odstranění příčiny, pro kterou byl certifikát pozastaven
- vydání nového certifikátu (po uplynutí platnosti, při změně rozsahu)
- odejmutí na žádost zástupce certifikované organizace
- po uplynutí platnosti certifikátu a neopakování recertifikační prověrky (opakovacího auditu)
- nepodrobení se pravidelnému ročnímu doзору ani v době do 6 měsíců po pozastavení platnosti certifikátu
- provedení změn uvnitř organizace, které změnilly podmínky, za kterých byl certifikát vydán
- nesprávné použití a zneužití certifikátu a certifikační značky

Rozhodne-li ředitel certifikačního orgánu o odejmutí certifikátu, musí certifikovaná organizace vrátit originál certifikátu. Dále je provedena změna v referenčních listinách certifikovaných organizací a tyto dokumenty zveřejněny. Po odejmutí certifikátu nesmí certifikovaná

organizace certifikát ani certifikační značku používat k žádným účelům. Pokud byly pořízeny kopie certifikátu, musejí být všechny kopie prokazatelně staženy od uživatelů a skartovány. Ke znovuzískání certifikátu musí organizace absolvovat opakované certifikační řízení.

PODMÍNKY VÝBĚRU MÍST PRO POSUZOVÁNÍ

Definice a vymezení pojmů:

a) Místo organizace

Je definováno jako veškeré pozemky na nichž jsou prováděny činnosti řízené organizací v daném místě včetně skladování surovin, polotovarů, vedlejších produktů, výrobků i odpadů a veškerá zařízení a infrastruktura spojená s těmito činnostmi, bez ohledu na to, zda je s daným místem spojena pevně či nikoliv.

V rámci posuzování QMS organizace je prověřována místo v plné šíři uvedené definice.

b) Dočasné místo

Jsou např. staveniště, která jsou zahrnuta do QMS organizace která je řídí, ať již jsou umístěna kdekoli. V rámci posuzování QMS organizace je prověřováno místo umístění vedení organizace (to které činnosti v dočasném místě řídí) a minimálně 1. dočasné místo. Výběr dočasného místa pro prvotní posuzování provede vedoucí auditor při 1.stupni auditu náhodným výběrem. Pro kontrolní a opakované posuzování provede výběr místa vedoucí auditor v rámci činností plánování harmonogramu auditu.

c) Místo poskytování služby

Kde není umístění organizace rozhodující je certifikace vztahována k místu umístění vedení včetně jejích činností a k procesu poskytování služby. V rámci posuzování QMS organizace je prověřováno místo umístění vedení organizace (to které činnosti v dočasném místě řídí) a minimálně 1. místo poskytování služby. Výběr místa poskytování služby provede vedoucí auditor při 1.stupni auditu náhodným výběrem. Pro kontrolní a opakované posuzování provede výběr místa vedoucí auditor v rámci činností plánování harmonogramu auditu.

d) Organizace umístěná na více místech (pobočky)

Činnosti organizace zahrnuté do jediného QMS jsou prováděny v různých geografických lokalitách.

Varianta č.1 - V rámci posuzování QMS organizace je prověřováno místo umístění vedení organizace (to které činnosti v pobočce řídí) a činnosti v dané pobočce. Výsledkem je certifikát zahrnující pouze činnosti v daném místě (pobočce).

Varianta č.2 - Jestliže organizace vznesl požadavek na certifikaci QMS pod jehož působnost spadá činnost podobných míst spadajících pod jediný QMS a má být vystaven certifikát zahrnující všechna tato místa. Ředitel pro certifikaci s vedoucím auditorem provede předběžný výběr (potvrdí vedoucí auditor po auditu 1.stupně) reprezentativních míst pro posuzování, při splnění podmínek:

- místa splňují a uplatňují jednotný QMS, který je centrálně řízen, prověřován a podroben přezkoumání vedením
- ve všech místech byl proveden interní audit podle stanovených postupů a opatření byla uplatněna na všech místech

výběr reprezentativních míst a jejich počtu je proveden dle faktorů:

- výsledky interních auditů jednotlivých míst a auditu ústředí (vedení)
- výsledky přezkoumání vedením
- vyzrállost systému QMS

- dostupné informace o organizaci
- velikosti míst, složitosti míst a složitosti QMS
- směnnosti provozů, rozmístění pracovníků v jednotlivých místech
- rozdíly v postupech a prováděných činnostech
- opakovatelnost užívaných postupů
- rozdílným právním a jiným předpisům
- zprávy a názory od zainteresovaných stran

Minimální celkový počet prověřených míst – reprezentativních vzorků je:

Počáteční posuzování - počet míst je druhá odmocnina počtu míst (včetně ústředí) zaokrouhlena na vyšší celé místo.

½ míst určuje selektivně ředitel pro certifikaci podle výše uvedených zásad a ½ míst náhodným výběrem vedoucí auditor.

Dozorová návštěva - počet míst je druhá odmocnina počtu míst (včetně ústředí) násobeno koeficientem 0,6 a zaokrouhlena na vyšší celé místo.

½ míst určuje selektivně ředitel pro certifikaci podle výše uvedených zásad a ½ míst náhodným výběrem vedoucí auditor, při respektování požadavku, aby v době platnosti certifikátu nejdéle však v periodě 3 let byla prověřena všechna místa.

Opakované posuzování - počet míst je druhá odmocnina počtu míst (včetně ústředí) zaokrouhlena na vyšší celé místo. V případě, že se systém managementu jakost osvědčil, velikost vzorku může být snížena faktorem 0,8.

½ míst určuje selektivně ředitel pro certifikaci podle výše uvedených zásad a ½ míst náhodným výběrem vedoucí auditor.

Poznámka: V případě zjištěné neshody v sídle vedení nebo na některém z vybraných míst zahrnutých do certifikace QMS se opatření k nápravě musí uplatnit na všech místech spadajících pod působnost certifikátu a do doby prokázání realizace opatření nelze certifikát udělit. Není přípustné aby organizace „problematické místo“ dodatečně vyloučila z rozsahu působnosti.

Audit 1.stupně je zaměřen na činnosti ústředí (vedení), aby se certifikační orgán ujistil, že pro všechna místa platí jediný QMS a že organizace je řízena vedením na všech operativních stupních.

ORIENTAČNÍ DOBY (ROZSAHY) POSUZOVÁNÍ

Certifikační orgán uvede do návrhu smlouvy na certifikaci, s přihlédnutím k výše citovaným podmínkám počtu vybraných míst a podle níže uvedené tabulky (slouží jako vodítko), dobu potřebnou k prověření systému organizace. Doba k provedení počáteční prověrky je vyčíslena pomocí počtu pracovníků x den.

Tato doba zahrnuje činnosti spojené s prověřováním systému podle normy EN ISO 9001a zahrnuje audit 1. stupně (prověrku dokumentů a stavu připravenosti), audit 2. stupně (prověrku činností), ale nezahrnuje čas strávený na cestě do místa klienta resp. mezi prověřovanými oblastmi klienta.

V případě, že se pro certifikaci stanoví s přihlédnutím k jmenovaným důvodům o trvání kratším, než uvádí tabulka, musí v dotazníku/ žádosti organizace uvést důvody:

- velmi malé pracoviště (např. pouze kancelářský komplex)

- vyzrálost systému managementu
- vysoké procento pracovníků provádějících stejné jednoduché činnosti / úkoly
- organizace není odpovědná za návrh
- procesy zahrnují pouze jedinou hlavní činnost
- připravenost zákazníka k certifikaci (certifikován jinou třetí stranou)

V případě, že se stanoví s přihlédnutím k jmenovaným důvodům o trvání delším, než uvádí tabulka, musí v dotazníku/ žádosti organizace uvést důvody:

- komplikovaná logistika zahrnující více než jednu budovu nebo místo, kde organizace provádí činnosti
- zaměstnanci mluví více než jedním jazykem a je nutno využívat tlumočnicka
- velmi rozlehlá pracoviště zaměstnanců (těžba dříví v lese)
- organizace provádí složité procesy nebo vysoký počet ojedinelých činností
- odpovědnost za návrh výrobku
- nutnost posoudit činnosti v noční směně
- neobvyklé podmínky a předpisy pro daný sektor (potravin, léčiva, letectví, energetika)
- názory zainteresovaných stran
- nedostatečně vyzrálý systém managementu

Specifickým požadavkem, který navyšuje níže uvedené rozsahy o 10% je skutečnost, že organizace provádí jako jeden z hlavních procesů svařování resp. projekční činnosti v oblasti svařovaných konstrukcí. Poté, bez ohledu, zda-li organizace požaduje certifikaci systému zajištění kvality při svařování, či nikoliv, jsou požadavky požadované normou ISO 3834-2, 3 nebo 4 (podle úrovně svařování a požadavků odběratele) posouzeny kvalifikovaným auditorem a tyto požadavky musí být zapracovány do systému managementu organizace.

Rozhodnutí o snížení/ zvýšení rozsahu trvání auditu může učinit též vedoucí auditor na základě zjištění a výsledků auditu předcházejícího stupně. Tato zjištění musí uvést ve zprávě z auditu a o jejich akceptování rozhoduje ředitel pro certifikaci a zástupce certifikované organizace.

Prvotní posuzování (audit 1. a 2. stupně dohromady)

Z uvedených rozsahů musí auditor strávit posuzováním na místě organizace minimálně 90%, kdy hodnoty jsou uvedeny pro 8 hodinový pracovní den. Nepřipouští se snižovat počty auditorodnů tím, že program obsahuje více hodin na jeden pracovní den.

Počet zaměstnanců	Čas strávený auditory při počátečním auditu
1-10	2
11-25	3
26-45	4
46-65	5
66-85	6
86-125	7
126-175	8
176-275	9
276-425	10
426-625	11
626-875	12
876-1175	13
1176-1550	14
1551-2025	15

Pozn. hodnoty uvedené v tabulce mají být použity pro každé místo, které spadá pod působnost certifikovaného systému.

Dozorový audit (kontrolní audit) – platí, že hodnoty uvedené v tabulce minimálně tvoří 1/3.
Opakované posuzování (opakovací audit) – platí, že hodnoty uvedené v tabulce tvoří minimálně 2/3.

Počty zaměstnanců

V tabulce je uvažováno počet zaměstnanců včetně nestálých (sezonních, dočasných, subdodavatelsky zabezpečených) zaměstnanců. Pracovníci na částečný úvazek musí být započtení pomocí ekvivalentu pracovníků s plným úvazkem.

Pokud významnou část své činnosti provádí organizace ve směnném provozu, celkový počet zaměstnanců je vypočten: (počet zaměstnanců nepracujících na směny)+(počet zaměstnanců ve směnném provozu/počet směn mínus jedna). Podmínkou je, aby mezi směny z hlediska druhu a intenzity prováděných činností neexistovaly podstatné rozdíly.

Ukázka certifikátu:

