

# **SP-07.08 \* Pravila postopka certificiranja sistemov vodenja**

*Izdelal: Ambrož Rožman*

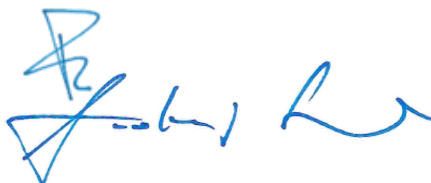
*Datum: 29.12.2022*

*Podpis:*

*Pregledal in odobril: Andrej Lešnjak*

*Datum: 29.12.2022*

*Podpis:*



Kazalo	Stran
Poglavje	
1. NAMEN IN PODROČJE UPORABE .....	3
2. REFERENČNI DOKUMENTI .....	3
3. DEFINICIJE/OKRAJŠAVE.....	3
4. ODGOVORNOSTI.....	4
5. OPIS POSTOPKA .....	4
5.1 Pravice iz certificiranja .....	4
5.2 Obveznosti certifikacijskega organa .....	4
5.3 Stranka ali vložnik .....	5
5.4 Obveznosti strank ali vložnikov in imetnikov certifikatov .....	5
5.5 Certifikacijski cikel.....	6
5.6 Postopek certificiranja .....	6
5.6.1 Vloga za certificiranje.....	6
5.6.2 Pregled vloge.....	6
5.6.3 Pogodba.....	6
5.6.4 Predpresoja.....	7
5.6.5 Priprava certifikacijskega postopka.....	7
5.6.6 Začetna certifikacijska presoja.....	7
5.6.7 Izvedba korektivnih ukrepov in poročanje.....	7
5.6.8 Poročilo o presoji.....	8
5.6.9 Pregled in odločitev .....	8
5.6.10 Vzdrževanje certifikata .....	8
5.6.11 Veljavnost certifikata.....	8
5.6.12 Dokumentacija .....	8
5.6.13 Nadzorne oz. kontrolne presoje .....	8
5.6.14 Obnovitvene presoje .....	9
5.7 Spremembe, ki vplivajo na izdajo certifikata.....	9
5.8 Začasni odvzem, preklic ali krčenje obsega certifikacije .....	9
5.8.1 Razlogi za razveljavitev .....	10
5.9 Pritožbe.....	10
5.10 Prizivi .....	11
5.11 Uporaba imena in certifikacijskega znaka ali logotipa certifikacijskega organa .....	11
5.12 Zavrnitev dela .....	12
5.13 Osebe certifikacijskega organa .....	12
5.14 Zavarovanje odgovornosti .....	12
5.15 Sodelovanje s strankami .....	12
5.16 Posredovanje informacij.....	12
5.17 Jezik v postopku .....	13
5.18 Končne določbe.....	13
6. PRILOGE.....	13

POSLOVNA SKRIVNOST II. stopnje. Nepooblaščen uporaba, kopiranje in razdeljevanje tretjim osebam je prepovedano.

## 1. NAMEN IN PODROČJE UPORABE

Namen postopka je, določitev procesa presojanja in certificiranja sistemov vodenja, s katerimi morajo biti seznanjene udeležene strani pred začetkom postopka certificiranja. Postopek se nanaša na certificiranje sistemov vodenja ISO 9001, ISO 14001 in ISO 45001.

## 2. REFERENČNI DOKUMENTI

- SIST EN ISO/IEC 17021-1: Ugotavljanje skladnosti - Zahteve za organe, ki presojajo in certificirajo sisteme vodenja
- SIST EN ISO 9001 Sistem vodenja kakovosti
- SIST EN ISO 14001 Sistemi ravnanja z okoljem
- SIST ISO 45001 Sistem vodenja varnosti in zdravja pri delu
- SP-02.01 Obvladovanje dokumentov sistemov vodenja
- SP-02.03 Obvladovanje zapisov kakovosti
- SP-07.09 Navodilo za delo certifikacijskega organa za certificiranje sistemov vodenja
- SP-07.07 Navodilo za delo upravnega odbora certifikacijskega organa za certificiranje sistemov vodenja

## 3. DEFINICIJE/OKRAJŠAVE

**Certificiranje** – postopek, ki ga izvaja tretja stranka in s katerim se dokazuje, da je zagotovljeno primerno zaupanje, da točno določen izdelek, proces ali storitev ustreza določenemu standardu ali drugemu normativnemu dokumentu.

**Referenčni dokument** je dokument (standard, vodilo, pravilnik itd.), ki ga izda priznani organ in določa pravila, smernice ali značilnosti za opisane dejavnosti in njihove rezultate ter je namenjen za občo in večkratno uporabo in usmerjen v doseganje optimalne stopnje urejenosti na danem področju.

**Sistem vodenja** je sistem za vzpostavljanje politike in ciljev in za doseganje teh ciljev. Sistem vodenja so lahko sistem vodenja kakovosti, sistem ravnanja z okoljem ip.

**Certifikacijski organ** je organ, ki izvaja certificiranje.

**Stranka ali vložnik** – organizacija, katere sistem vodenja se presoja z namenom pridobitve certifikacije.

**Pravna oseba** - Med pravne osebe uvrščamo gospodarske družbe, zavode, društva, organe in organizacije, ki z vpisom v konstitutivni register, ustrezno evidenco, razvid ali z zakonom pridobijo status pravne osebe.

**Samostojni podjetnik** – je fizična oseba, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost kot svojo izključno dejavnost.

**Presojevalec** – oseba certifikacijskega organa, ki preveri s pomočjo dokumentacije in presoje izpolnjevanje zahtev standarda.

**Imetnik** je pravna oseba ali s.p, ki je pridobila certifikat ali drugo ustrezno listino.

**Vodja certifikacijskega organa** vodi certifikacijski organ in je skrbnik certifikatov.

**Namestnik vodje certifikacijskega organa** v primeru odsotnosti nadomešča vodjo certifikacijskega organa.

**Vodja presoje** je presojevalec, ki vodi celotno presojo.

**Predpresoja** je presoja, s katero se preverja izpolnjevanje zahtev referenčnega standarda, da bi bil stranka čim bolj pripravljen na začetno presojo.

**Začetna certifikacijska presoja** je prva presoja pri stranki, s katero se preverja izpolnjevanje zahtev referenčnega standarda.

**Nadzorna ali kontrolna presoja** je presoja, s katero se preverja izpolnjevanje zahtev referenčnega standarda tekom veljavnosti certifikata.

**Obnovitvena presoja** je presoja, s katero se preverja izpolnjevanje zahtev referenčnega standarda v novem certifikacijske ciklusu.

**Certifikacijska shema** ali Pravila postopka certificiranja je sistem ugotavljanja skladnosti v zvezi s sistemi vodenja, za katere veljajo enake specificirane zahteve, posebna pravila in postopki

**Neskladnost** je neizpolnjevanje zahtev presoje

**Manjša neskladnost** ne vpliva na sposobnost sistema vodenja, da bi dosegel predvidene rezultate

**Večja neskladnost:**

- Vpliva na sposobnost sistema vodenja, da doseže predvidene rezultate
- Večje število manjših neskladnosti na istem področju, ki dokazujejo napako sistema

## 4. ODGOVORNOSTI

Dejavnost/Naloga	Odgovornosti/pooblastila				
	Organizacijsko mesto →	UO	Vodja certificiranja	Vodja presoje	Odločevalec
Skrb za neodvisnost in potrditev ter vzdrževanje postopka SP 07.08 Pravila postopka certificiranja sistemov vodenja		<b>O</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
Vodenje postopka certificiranja		/	<b>O, D</b>	<b>S</b>	<b>S</b>
Vodenje postopka presojanja		/	<b>I</b>	<b>O, D</b>	<b>I</b>
Vodenje postopka odločanja		/	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>O, D</b>
<b>O</b> - sprejemanje odločitev, <b>D</b> - odgovornost za izvajanje, <b>S</b> - sodelovanje pri nalogi, <b>I</b> - prejemnik informacije					

## 5. OPIS POSTOPKA

### 5.1 Pravice iz certificiranja

S podelitvijo certifikata pridobi certificirana stranka pravico uporabljati certifikat za opravljanje aktivnosti, za katere je certificiran in to v obsegu, kot ga določa certifikat.

### 5.2 Obveznosti certifikacijskega organa

Certifikacijski organ vodi postopek certificiranja na podlagi sklenjenega naročila – vloge za certificiranje sistemov vodenja.

Certifikacijski organ je dolžan sprejeti vlogo od vsake stranke, ki želi pridobiti certifikat, če so izpolnjeni pogoji, določeni s tem dokumentom in standardi za certificiranje.

S sklenitvijo pogodbe, se določijo medsebojne pravice in obveznosti certifikacijskega organa in stranke za pridobitev in vzdrževanje certifikata.

Certifikacijski organ in njegovo osebje je dolžan izvesti postopek certificiranja z najvišjo stopnjo profesionalnosti in tehnične pristojnosti in je razbremenjen vseh pritiskov in vplivov, posebno finančnih, ki lahko vplivajo na njegovo presojo ali rezultate pregledov. To še posebej velja za osebe ali skupine oseb, ki bi lahko imele koristi od teh rezultatov. Vodja certifikacijskega organa skrbi za nepristranskost sodelavcev.

Certifikacijski organ zagotavlja svojo kompetentnost, zaupnost, odgovornost, odprtost, nevtralnost in nepristranskost pri izvajanju svojih storitev

Certifikacijski organ ne opravlja svetovalnih aktivnosti pri vzpostavljanju in/ali vzdrževanju sistemov vodenja katere certificira.

Certifikacijski organ ne opravlja notranjih presoj sistemov vodenja katere certificira.

Certifikacijski organ preveri, ali je naročnik že naročil podobno certifikacijo pri drugem organu ter ali je bila certifikacija stranki že podeljena s strani drugega certifikacijskega organa. V tem primeru mora certifikacijski organ pridobiti in hraniti prvi izdani certifikat ter zadnji veljavni certifikat, ki ga je stranka pridobila od drugega certifikacijskega organa.

Certifikacijski organ ne certificira sistema vodenja drugega certifikacijskega organa.

Osebe certifikacijskega spoštuje poslovno tajnost glede informacij pridobljenih med procesom certificiranja (razen v odnosu do pristojnih administrativnih organov države v kateri se dejavnost izvaja) v okviru pravilnika ali zahtev nacionalne zakonodaje.

Certifikacijski organ vodi evidenco vseh izdanih certifikatov. Na željo katere koli pravne ali fizične osebe lahko posreduje podatke navedene v točki 5.16 tega postopka.

Certifikacijski organ je dolžan obravnavati pritožbe in prizive stranke po določilih tega dokumenta.

### 5.3 Stranka ali vložnik

Stranka ali vložnik za certificiranje je lahko vsaka pravna oseba ali samostojni podjetnik. Vse stranke se obravnavajo na enak način, ne glede na njihov geografski položaj, velikost, promet, vrsto poslovanja itd. in ne da bi pri tem kogarkoli in kakorkoli zapostavljal. Od stranke se pričakuje, da njegovi sistem vodenja izpolnjujejo zahteve referenčnega standarda.

### 5.4 Obveznosti strank ali vložnikov in imetnikov certifikatov

Obveznosti vložnikov za certificiranje:

- poravnati mora plačilo stroškov postopka,
- ne sme za certificiranje istočasno zaprositi dva ali več certifikacijskih organov,
- trajno spoštovati zahteve za certificiranje in dati na razpolago vse informacije/podatke potrebne za izvajanje postopka certificiranja,
- omogočiti certifikacijskemu organu dostop do prostorov, osebja in dokumentacije v okviru certifikacijskih, kontrolnih in obnovitvenih presoj,
- omogočiti prisotnost opazovalcev iz akreditacijskih organov ali organov, ki podeljujejo pooblastila
- dati na razpolago informacije/podatke potrebne za certificiranje,
- voditi evidenco vseh pritožb, s katerimi se seznanijo in ki se nanašajo na skladnost z zahtevami za certifikacijo, ter da predloži te zapise na voljo certifikacijskemu organu, kadar to zahteva, ter da:
  - ustrezno ukrepa v zvezi s takimi pritožbami in morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi na proizvodih, ki vplivajo na skladnost z zahtevami za certifikacijo,
  - sprejete ukrepe dokumentira
- da certificirana stranka nemudoma obvesti certifikacijski organ o spremembah, ki bi lahko vplivale na njegovo sposobnost izpolnjevanja zahtev za certifikacijo
  - pravni, komercialni, organizacijski status ali lastništvo, organizacijo in vodenje (npr. ključno vodstveno osebje, osebje, ki sprejema odločitve, ali tehnično osebje),
  - spremembe na proizvodni metodi,
  - kontaktni naslov in proizvodne lokacije,
  - večje spremembe sistema vodenja kakovosti
- da bo certifikat uporabljal v namene, za katere je certificiran in ne bo dajal izjav, ki se nanašajo na certificiranje in bi bile zavajajoče in nezakonite in tako škodile ugledu certifikacijskega organa,
- ne namiguje, da se certifikat nanaša na aktivnosti in lokacije, ki so zunaj obsega certifikacije,
- da bo posredoval prejete dokumente certifikacijskega organa svojim strankam, kupcem itd. izključno v celoti in ne po delih,
- ne sme dajati izjav, ki se nanašajo na postopek certificiranja, ki bi bile zavajajoče oz. nezakonite in tako škodile certifikacijskemu organu,
- v primeru začasnega preklica ali preklica certifikata se stranka zavezuje, da prekine uporabo vseh pravic, ki jih je pridobil z pridobljenim certifikatom, vključno s pravicami oglaševanja in vrne vse certifikate izdane s strani certifikacijskega organa Q Techna.
- v primeru skrčitve obsega certifikacije ustrezno spremeni oglaševalsko gradivo

- o da je odgovoren za dosledno doseganje predvidenih rezultatov izvajanja standarda za sisteme vodenja in skladnosti z zahtevami za certifikacijo

V primeru, da stranka ne upošteva teh zahtev, lahko certifikacijski organ prekine postopek certificiranja ali prekliče že izdani certifikat.

## 5.5 Certifikacijski cikel

Prvi certifikacijski cikel zajema začetno certifikacijsko presojo in dve nadzorni oz. kontrolni presoji, ki se izvedeta v razmaku 12 mesecev. Možen je 2 mesečni zamik, vendar je potrebno upoštevati pogoj, da je izvedena vsako koledarsko leto.

Drugi in vsi nadaljni ciklusi zajemajo obnovitveno presojo in dve nadzorni oz. kontrolni presoji, ki se izvedejo v razmaku 12 mesecev. Možen je 2 mesečni zamik, vendar je potrebno upoštevati pogoj, da je izvedena vsako koledarsko leto.

## 5.6 Postopek certificiranja

Postopek certificiranja je opisan v spodnjih točkah.

### 5.6.1 Vloga za certificiranje

Na začetku certifikacijskega postopka certifikacijski organ po potrebi seznanja stranko s postopkom certificiranja. Z nepodpisano vlogo za certificiranje sistemov vodenja, stranka posreduje podatke, potrebne za izdelavo ponudbe. Ponudba ni obvezni del certifikacijskega postopka. Certifikacijski organ na osnovi podatkov na željo stranke izdelava ponudbo, v kateri so navedeni stroški pridobitve in vzdrževanja certifikata, vključno s certifikacijskimi pristojbinami. Ponudbo pošlje stranki in je zanj neobvezna. V primeru ustreznosti oz. potrditve ponudbe, stranka nato formalno podpiše vlogo za certificiranje sistemov vodenja.

Po podpisu vloge stranka lahko odstopi od certifikacijskega postopka, pri čemer mora kriti stroške, ki so nastali do odpovedi postopka.

### 5.6.2 Pregled vloge

Namen pregleda vloge je:

- o da se preveri, da so na voljo ustrezni podatki za nadaljevanje postopka,
- o da se preveri, da ni nesporazumov med stranko in certifikacijskim organom,
- o da je določen predmet certificiranja,
- o da je določen obseg certificiranja in lokacija
- o da je določen referenčni standard,
- o da je določen postopek certificiranja,
- o da je moč izvesti ustrezna preverjanja,
- o da je certifikacijski organ zmožen izpeljati postopek.

Vlogo za certificiranje pregleda vodja certifikacijskega organa in v primeru ustreznosti in izpolnjevanja zgornjih zahtev vlogo odobri. Certifikacijski organ nato pripravi pogodbo o certificiranju. Če vloga ni popolna, se le ta zavrne in pošlje stranki z utemeljitvijo v dopolnitev.

### 5.6.3 Pogodba

Stranka in certifikacijski organ nato skleneta pogodbo o certificiranju, ki ima med drugim tudi vlogo dokumenta, s kateri so opredeljeni vsi bistveni pogoji certificiranja in vzdrževanja certifikata, kot jih določa standard SIST EN/ISO/IEC 17021. Po podpisu pogodbe stranka lahko odstopi od certifikacijskega postopka, pri čemer mora kriti stroške, ki so nastali do odpovedi postopka. S podpisano pogodbo stranka tudi potrdi, da je seznanjena s postopkom in pogoji pridobitve in vzdrževanja certifikata. Pogoji certificiranja so dosegljivi na spletni strani certifikacijskega organa.

### 5.6.4 Priprava certifikacijskega postopka

Vodja certifikacijskega organa imenuje skupino presojevalcev za izvedbo certifikacijskega postopka in o imenovanju ter terminu presoje seznanja vložnika. V primeru, da se stranka ne strinja z imenovanim presojevalcem/presojevalci, svoje nestrinjanje, skupaj z ustrezno utemeljitvijo, sporoči certifikacijskemu organu. Ta, v primeru upravičenosti, imenuje novega presojevalca/presojevalce.

Vodja presoje se z stranko dogovori o začetni certifikacijski presoji.

### 5.6.5 Predpresoja

Predpresoja ni obvezna in se izvaja na željo vložnika. Z njo se ugotavljajo šibke točke zahtev za certificiranje, ki jih mora vložnik odpraviti, da bi bil čim bolj pripravljen na začetno presojo.

Obseg in vsebino predpresoje certifikacijski organ določi v okviru izdelave ponudbe, odvisno od želja in potreb vložnika, v okviru predpresoje se lahko oceni tudi ustreznost dokumentacije postopka certificiranja proizvodov, procesov in storitev.

Obseg predpresoje ne sme biti večji od obsega, potrebnega za certifikacijsko presojo.

Za izvedbo predpresoje vložnik priskrbi presojevalcu poslovnik ali drug ustrezeni krovni dokument in drugo potrebno dokumentacijo. Poslovnik ali drug krovni dokument vodja presoje zadrži do zaključka certifikacijskega postopka. O predpresoji presojevalec za vložnika izdelava pisno poročilo o ugotovitvah in ugotovljenih slabostih v sistemu, ki zahtevajo odpravo.

Pri istem presojanju se smeta izvesti največ dve predpresoji istih aktivnosti. Druga predpresoja se sme izvesti šele po preteku 6 mesecev. Preklasifikacija predpresoje v certifikacijsko presojo ni dovoljena.

### 5.6.6 Začetna certifikacijska presoja

Začetno certifikacijsko presojo sistema vodenja se izvede v dveh fazah. Prva faza zajema pregled dokumentacije, druga faza pa presojo na lokaciji.

**Presoja dokumentacije – 1. faza** se izvede na osnovi zahtev referenčnega dokumenta. Oceni se njena popolnost, notranja usklajenost in primernost za presojeni sistem vodenja. Praviloma zadostuje poslovnik ali drug krovni dokument sistema vodenja. Če vodja presoje potrebuje dodatne informacije, lahko zahteva dodatno dokumentacijo.

V prvi fazi se preveri izvajanje notranjih presoj in vodstvenega pregleda. Preveri se razumevanje in izvajanje sistema vodenja. Pridobijo se potrebne informacije glede lokacij stranke ter procesov, ki bodo presojeni. Uskladi se vsebinski in časovni potek drugega dela presoje.

Poročilo z ugotovitvami 1. dela presoje z opisom področij pri katerih bi se lahko med drugo fazo presoje ugotovila neskladnost se pošlje vložniku. Vložnik mora v roku 3 mesecev od zadnjega dne 1.faze certifikacijske presoje izvesti ukrepe za odpravo potencialnih nevarnosti za neskladnosti ter zapis o odpravi poslati certifikacijskem organu. Vodja presoje oceni ustreznost ukrepov in določi datum drugega dela presoje.

V primeru, da vložnik v roku 3 mesecev ne dostavi zapisa o izvedenih ukrepih, je potrebno 1. fazo presoje ponoviti. 2. faza presoje mora biti izvedena v roku 3 mesecev od zadnjega dne 1.faze certifikacijske presoje. V primeru, da 2. faza ni izvedena v tem času, je potrebno ponoviti 1. fazo certifikacijske presoje.

**Presoja na lokaciji – 2. faza** se izvede po planu presoje, ki ga predhodno izdelava vodja presoje in uskladi s stranko. S presojo ekipa presojevalcev na lokaciji stranke preverja ali je dokumentiranost, izvajanje in učinkovitost postopkov skladna z zahtevami referenčnega standarda. Preveri se vse točke referenčnega standarda. Po zaključku presoje se izvede zaključni sestanek na katerem presojevalci ustno seznanijo predstavnike stranke o ugotovitvah presoje, ki jih bodo podali v pisnem poročilu. Po presoji se, na zaključnem sestanku, stranko informira tudi o eventualnih neskladnostih. Informacija je lahko ustna, s tem, da se v roku 5 dni naredi zapis le-teh, kar pomeni povzetek presoje s poročili o neskladnostih in se ga pošlje stranki, lahko pa se neskladnosti podajo že na zaključnem sestanku.

V poročilih o neskladnostih se tudi potrdijo korektivni ukrepi za odpravo neskladnosti in načinu preverjanja izvedbe korektivnih ukrepov (po dokumentaciji/dodatni obisk). V primeru, da je narava neskladnosti takšna, da preverba izvedbe korektivnih ukrepov po dokumentaciji ni izvedljiva, vodilni presojevalec lahko odredi dodatno presojo. V povzetku presoje mora biti definiran tudi rok odprave neskladnosti.

### 5.6.7 Izvedba korektivnih ukrepov in poročanje

Stranka mora izvesti ustrezne ukrepe, s katerimi bo neskladnosti odpravila in preprečila njihovo ponovitev. Korektivne ukrepe mora dokumentirati in jih v roku 3 mesecev poslati certifikacijskem organu. Ustreznost korektivnih ukrepov preverja presojevalec, ki je predmetno neskladnost podal. V primeru ustreznosti korektivnih ukrepov, to potrdi v predmetni neskladnosti, v primeru neustreznih korektivnih ukrepov se stranko obvesti, da korektivne ukrepe dopolni. V primeru, da je narava neskladnosti takšna, da ni mogoče preveriti korektivnih ukrepov po dokumentaciji, vodilni presojevalec odredi dodatno presojo. V primeru, da med dodatno presojo ni mogoče ugotoviti ustrezne odprave neskladnosti, se to navede v pisnem poročilu. V tem primeru je potrebno

certifikacijsko presojo ponoviti v celoti. Ponovitev je možna šele po 6 mesecih od datuma izdaje poročila o neustrezn odpravi neskladnosti.

### 5.6.8 Poročilo o presoji

Če je odprava vseh neskladnosti ustrezna, vodja presoje, o izvedeni presoji, izdela pisno poročilo o presoji. V poročilu morajo biti jasno opredeljeni vsi ključni podatki iz presoje, še posebej pa odpravljena neskladja, ki so bila navedena v povzetku presoje.

### 5.6.9 Pregled in odločitev

Poročilo o presoji in vso pripadajočo dokumentacijo pregleda odločevalec, ki ne sme biti vključen v presojo. Njegova naloga je:

- o pregledati popolnost zapisov in poročil,
- o ugotoviti in podati odločitev, ali je stranka izpolnila zahteve standarda za certificiranje

Če rezultati presoje potrjujejo skladnost z vsemi zahtevami referenčnega standarda in tega pravilnika in je odločitev pozitivna, certifikacijski organ podeli vložniku. Če se v postopku certificiranja ugotovi, da stranka ne izpolnjuje zahtev za podelitev certifikata oz. je odločitev negativna, se ga o tem obvesti z dopisom, skupaj z obrazložitvijo.

### 5.6.10 Vzdrževanje certifikata

Za vzdrževanje pridobljenega certifikata mora imetnik certifikata trajno in v celoti izpolnjevati zahteve za certificiranje.

### 5.6.11 Veljavnost certifikata

Certifikati so veljavni od datuma izdaje certifikata, ki ne sme biti pred sprejeto pozitivno odločitvijo o certifikacijski presoji oz. od datuma izdaje certifikata, ki ne sme biti pred sprejeto pozitivno odločitvijo o obnovitveni presoji. Njihova veljavnost je tri leta od datuma opravljene certifikacijske oz. obnovitvene presoje.

Z izdajo nove številke izdaje certifikata je avtomatsko preklicana prejšnja številka izdaje certifikata

### 5.6.12 Dokumentacija

Naročnik prejme po zaključku certificiranja poročilo in certifikat oz. lahko tudi negativno odločitev v obliki dopisa.

Certifikat je formaliziran dokument in se ga prejme šele, ko:

- o je sprejeta pozitivna odločitev o podelitvi certifikata,
- o so izpolnjene zahteve za certificiranje,
- o so bile izpolnjene preostale pogodbene zahteve.

Certifikacijski organ vodi spisek izdanih certificiranih podjetij. Na zahtevo posreduje osnovne informacije o certifikatih.

### 5.6.13 Nadzorne oz. kontrolne presoje

Z nadzorno presojo se preverja, če imetnik certifikata izpolnjuje zahteve izbranega standarda. Izvaja se na enak način kot prva certifikacijska presoje, le da ni nujno, da obseg presoje zajema vse točke referenčnega standarda. So pa nekatere točke nujne. Izvedba presoje, poročanje in odločitev se izvaja na enak način kot pri prvi certifikacijski presoji.

#### 5.6.13.1 Izvedba korektivnih ukrepov in poročanje

Stranka mora izvesti ustrezne ukrepe, s katerimi bo neskladnosti odpravila in preprečila njihovo ponovitev. Korektivne ukrepe mora dokumentirati in jih v roku 2 mesecev poslati certifikacijskem organu. Ustreznost korektivnih ukrepov preverja presojevalec, ki je predmetno neskladnost podal. V primeru ustreznosti korektivnih



ukrepov, to potrdi v predmetni neskladnosti, v primeru neustreznih korektivnih ukrepov se stranko obvesti, da korektivne ukrepe dopolni

#### 5.6.14 Obnovitvene presoje

Z obnovitveno presojo se preverja, če imetnik certifikata izpolnjuje zahteve izbranega standarda. Izvaja se na enak način kot prva certifikacijska presoja in zajema vse točke referenčnega standarda. Izvedba presoje, poročanje in odločitev se izvaja na enak način kot pri prvi certifikacijski presoji. Presojo je treba planirati in izvesti pravočasno, da se omogoči pravočasna obnova certifikata pred datumom izteka veljavnosti.

Po izteku veljavnosti certifikacije lahko certifikacijski organ v roku 6 mesecev ponovno podeli certifikacijo pod pogojem, da so pogoji za obnovitev certifikacije izpolnjeni. V primeru, da pogoji niso izpolnjeni, se izvede 2. faza presoje. Datum izteka veljavnosti se nadaljuje skladno s certifikacijskim ciklusom.

##### 5.6.14.1 Izvedba korektivnih ukrepov in poročanje

Stranka mora izvesti ustrezne ukrepe, s katerimi bo neskladnosti odpravila in preprečila njihovo ponovitev. Korektivne ukrepe mora dokumentirati in jih v roku 2 mesecev poslati certifikacijskem organu. Ustreznost korektivnih ukrepov preverja presojevalec, ki je predmetno neskladnost podal. V primeru ustreznosti korektivnih ukrepov, to potrdi v predmetni neskladnosti, v primeru neustreznih korektivnih ukrepov se stranko obvesti, da korektivne ukrepe dopolni.

#### 5.7 Spremembe, ki vplivajo na izdajo certifikata

V primeru, da certifikacijska shema zahteva spremembe pogojev za izdajo certifikata, certifikacijski organ zagotovi, da se te spremembe sporočijo vsem certificiranim strankam. Certifikacijski organ mora preveriti spremembe in povzeti ustrezne ukrepe. V primeru, da je prišlo do sprememb v zakonodajni podlagi za certificiranje, potem nove zahteve stopijo v veljavo na način, kot jih določa zakonodaja. Če je zakonsko zahtevano, izvedemo novo presojo v dogovoru z certificirano stranko najkasneje v roku 3 mesecev. V primeru, da teh zahtev ni podanih, nove zahteve preverimo ob prvi naslednji presoji oz. v skladu z morebitnim prehodnim obdobjem.

V primeru, da bo prišlo do pomembnih sprememb na strani certificirane stranke, je potrebno, da se o tem takoj obvesti certifikacijski organ. Certifikacijski organ oceni, kakšen ukrep je potrebno sprejeti. Če so potrebni ukrepi za izvajanje sprememb morajo ti vključevati: vrednotenje oz. presojo, pregled in odločitev, izdaja revidirane formalne certifikacijske dokumentacije za razširitev ali krčenje obsega certifikacije in izdajo certifikacijske dokumentacije o revidiranih aktivnostih nadzora. Pregled je lahko narejen v določenih primerih tudi zgolj na osnovi dokumentacije.

Po potrebi se izda nov certifikat s spremenjenimi obsegi oz. podatki, lahko še naprej ostane v veljavi obstoječi certifikat, lahko pa se certifikat tudi prekliče. O postopku se morajo voditi ustrezni zapisi.

#### 5.8 Začasni odvzem, preklic ali krčenje obsega certifikacije

Z razveljavitvijo oziroma začasno razveljavitvijo certifikata ali druge ustrezne listine želimo v primerih, ko se ne izpolnjujejo zahteve tega pravilnika in referenčnih standardov, in v drugih, spodaj navedenih primerih, preprečiti morebitno izgubo zaupanja, tako v certifikacijski organ kakor tudi v imetnike certifikatov, izdanih s strani certifikacijskega organa.

V primeru, da se med nadzori ali kako drugače ugotovijo odstopanja (neskladnosti), se mora certifikacijski organ odločiti o ustreznih ukrepih, kot so:

- nadaljnja veljavnost certifikata pod pogoji kot jih določi certifikacijski organ,
- omejitev obsega veljavnosti certifikata,
- začasna razveljavitev certifikata,
- razveljavitev certifikata.

V primeru, da pride do preteka veljavnosti certifikata (na željo naročnika), začasne razveljavitve certifikata ali razveljavitve certifikata, je potrebno sprejeti vse ukrepe, da ne pride do uporabe certifikata na način, ki ne ustreza dejanskemu stanju. To se nanaša tudi na ves propagandni material in obveščanje javnosti.

Certifikacijskega organa certifikat prekliče oz. razveljavi z dopisom naročniku v katerem se naročnika hkrati obvesti o upoštevanju pravil navedenih v točki 5.4 za te primere.

V primeru, da pride do ponovne vzpostavitve certifikacije po začasni razveljavitvi certifikata certifikacijski organ določi presojevalca, ki preveri, da so odpravljeni razlogi za odlog veljavnosti certifikata oz. drugih zahtev skladno s certifikacijsko shemo. Ta oseba mora imeti ustrezna znanja in razumevanje vsega, kar je pripeljalo do odloga/začasne razveljavitve veljavnosti certifikata. Odvisno od primera do primera lahko presojevalec preveri ponovno izpolnjevanje pogojev zgolj na osnovi dokumentacije, po potrebi, pa izvede presojo. V primeru, da se izvede presoja, se le-ta dokumentira na enak način kot vse ostale, naročnik pa mora tudi poslati naročilo. Pogodba se ne spreminja – obstoječa ostane v veljavi. V primeru, da se presoja ne izvede, se ravno tako izda poročilo o presoji, vendar se v njem jasno navede, da je bil predmet pregled dokumentacije.

Naročnika se o ponovni veljavnosti certifikata obvesti z dopisom. Dopis je tudi način za začasno razveljavitev certifikata.

Začasna razveljavitev certifikata lahko traja največ šest mesecev. Če v tem roku naročnik ne odpravi razlogov za začasno razveljavitev, se le-ta razveljvi. O razveljavitvi certifikata se naročnika obvesti z dopisom. Naročnik lahko enkrat začasno prekliče certifikat.

Če certifikat ponovno postane veljaven, je potrebno sprejeti ukrepe, da pride do uporabe certifikata na način, ki ustreza dejanskemu stanju. To se nanaša tudi na ves propagandni material in obveščanje javnosti.

Če se spremeni obseg veljavnosti certifikata, je potrebno sprejeti ukrepe, da pride do uporabe certifikata na način, ki ustreza dejanskemu stanju. To se nanaša tudi na ves propagandni material in obveščanje javnosti.

### 5.8.1 Razlogi za razveljavitev

Praviloma se kot razlog za razveljavitev certifikata šteje kršenje določil tega pravilnika. Še posebej se kot razlog za razveljavitev certifikata šteje:

- objava stečaja ali prenehanje poslovanja,
- uporaba certifikata in certifikacijskega znaka kot dokazilo o izpolnjevanju zahtev drugih standardov, ki niso bili osnova za certifikacijo, ali uporaba za druge, necertificirane dejavnosti, organizacijske enote ip.,
- nepopolne ali lažne informacije, posredovane v zvezi s presojami,
- zamolčanje bistvenih sprememb v sistemu vodenja ali stanju organizacije,
- neizpolnjevanje zahtev, podanih v poročilu o presoji,
- neizpolnjevanje zahtev za vložnike/imetnike certifikata, kot jih določa ta postopek,
- neizpolnjevanje finančnih obveznosti do certifikacijskega organa,
- pisna zahteva imetnika.

Vodja certifikacijskega organa lahko razveljavi certifikat tudi v primeru pravnomočnega sklepa sodišča proti imetniku certifikata.

Razlogi za začasno razveljavitev certifikata:

- imetnik ne omogoči izvedbe začetne oziroma nadzorne presoje pri čemer je od predvidenega termina za presojo minilo več kot 2 meseca,
- neizpolnjevanje zahtev, podanih v poročilu o presoji,
- neizpolnjevanje finančnih obveznosti do certifikacijskega organa,
- začasno neizvajanje sistema vodenja pri imetniku certifikata,
- pisna zahteva imetnika.

## 5.9 Pritožbe

Pritožba je pisni izraz nezadovoljstva stranke v postopku certificiranja ali katerekoli druge zainteresirane strani, ki jo ta posreduje certifikacijskem organu. Pritožba mora biti v pisni obliki. O prejemu pritožbe certifikacijski organ pisno obvesti vložnika pritožbe. Pritožba se lahko nanaša na vse zadeve razen na odločitve, ki jih zajemajo prizivi v naslednji točki tega postopka. Vsako pritožbo obravnava pritožbena komisija. Komisijo sestavljata vodja kakovosti in še član, ki mora biti kompetenten glede na predmet pritožbe in ki ga določi vodja kakovosti. O tem ga vodja kakovosti obvesti pisno. Pritožbena komisija je dolžna zbrati vsa dejstva in informacije, ki se nanašajo na predmet pritožbe. Na podlagi zbranih dejstev pritožbena komisija poda odločitev. Odločitev o pritožbi mora biti soglasna. O

pritožbi se odločitev poda s sklepom. Sklep vsebuje navedbo ugotovitev, na katerih temelji odločitev, izrek odločitve, obrazložitev in pravni pouk. Certifikacijski organ o pritožbi odloči v roku 30 dni od dneva prejema pisne pritožbe. Oba člana pritožbene komisije morata biti neodvisna od predmeta pritožbe. Pritožba na odločitev o pritožbi ni možna, stranka pa lahko uporabi druga pravna sredstva. Osebe, vključno z vodstvom, ne sme sodelovati pri preiskavi kakršnih koli pritožb, če so bili zadnji dve leti vključeni v svetovanje ali bili zaposleni pri stranki.

## 5.10 Prizivi

V primeru, da se stranka ne strinja s postopkom certificiranja oz. z odločitvijo certifikacijskega organa, lahko vloži priziv.

Priziv je zahteva za ponovno odločanje certifikacijskega organa v zvezi s postopkom certificiranja. Priziv se reši s pregledom dokumentacije ali, po potrebi, s ponovno presojo.

Priziv na ponovno odločitev ni možen, stranka pa lahko uporabi druga pravna sredstva.

Priziv je dovoljen na naslednje odločitve, ki jih v postopku certificiranja sprejme certifikacijski organ:

- na odločitev o zavrnitvi vloge za izvedbo postopka certificiranja,
- na pravilnost izvedbe presoje,
- na odločitev o prekinitvi presoje,
- na odločitev o zavrnitvi podelitve certifikata,
- druge odločitve, ki ovirajo pridobitev certifikata.

Če ni s tem dokumentom določeno drugače je rok za vložitev priziva 15 dni od dneva sprejema odločitve. O prejemu prizivacertifikacijski organ pisno obvesti vložnika priziva. Vsak priziv obravnava prizivna komisija. Prizivno komisijo sestavljata vodja kakovosti in še en član, ki je imenovan kot presojevalec v certificiranju sistemov vodenja, da je tako zagotovljena ustrezna usposobljenost prizivne komisije. Drugega člana določi vodja kakovosti in ga o tem obvesti pisno. Prizivna komisija je dolžna zbrati vsa dejstva in informacije, ki se nanašajo na predmet priziva. Na podlagi zbranih dejstev in informacij prizivna komisija poda odločitev. Odločitev o prizivu mora biti soglasna. O prizivu se odločitev poda s sklepom. Sklep vsebuje navedbo ugotovitev, na katerih temelji odločitev, izrek odločitve, obrazložitev in pravni pouk. Certifikacijski organ o prizivu odloči v roku 30 dni od dneva prejema pisnega priziva. Oba člana prizivne komisije morata biti neodvisna od predmeta priziva. Priziv na ponovno odločitev ni možen, stranka pa lahko uporabi druga pravna sredstva.

## 5.11 Uporaba imena in certifikacijskega znaka ali logotipa certifikacijskega organa

Certificiran organ se na certifikacijo lahko sklicuje na dva načina:

- z uporabo certifikacijskega znaka certificiranega organa, ki sme uporabljati le skupaj z nazivom, simbolom ali logotipom certificiranega organa, ali
- z navedbo izjave, katere oblika je predpisana, npr. »Ime certificiranega organa je certificiran pri Q TECHNI d.o.o. s številko certifikacije Q-XXX / E-XXX / HS-XXX na področju sistema kakovosti / sistema ravnanja z okoljem / sistemu varnosti in zdravja pri delu.

Certifikacijski znak je znak, ki ga uporabljajo certificirani organi za sklicevanje na njihov status v povezavi z certifikacijo. Sestavljajo ga:

- logotip Q TECHNA,
- ustrezní certifikacijski standard
- identifikacijska številka certificiranega organa (številka certifikacije).

Nekatere možne različice certifikacijskega znaka:



Sklicevanje na certifikacijo je dovoljeno v komunikacijskih medijih in drugih poslovnih dokumentih, kot so npr. internet, spletna stran, objave in promocijski material, katalogi, brošure, glasila, tehnična literatura, poslovna poročila, ponudbe, pogodbe, računi, dopisi, prijave na razpis itd.

Certificirani organ se sme sklicevati na certifikacijo oziroma uporabljati certifikacijski znak, če:

- o ima veljavno certifikacijo za sistem vodenja na katerega se sklicuje
- o v zvezi s tem sistemom vodenja izpolnjuje vse zahteve za certifikacijo

Sklicevanje na certifikacijo se ne sme uporabljati, za označevanje poročil ali potrdil o laboratorijskih preskusih, kalibraciji ali kontroli.

Sklicevanje na certifikacijo se ne sme uporabljati na proizvodih ali embalaži proizvoda certificiranega organa.

## 5.12 Zavrnitev dela

Certifikacijski organ lahko zavrne delo, če presodi:

- o da vložnik ne izpolnjuje pogojev za certificiranje,
- o da nima potrebnih pisnih dokumentov za pričetek dela – vloga, dokumenti sistema kakovosti ...
- o da ni zagotovljenih pogojev za izvedbo presoje.

Delo lahko zavrne zgolj v pisni obliki.

## 5.13 Osebj e certifikacijskega organa

Presojevalci in strokovni izvedenci pri svojem delu upoštevajo zadevne mednarodne, evropske in/ali slovenske standarde ter predpise, postopke in navodila certifikacijskega organa, ki urejajo delo na tem področju.

Presojevalec se ravna po naslednjih načelih in se zavezuje:

- o da bo deloval zaupno in nepristransko, tako v odnosu do certifikacijskega organa kot tudi v odnosu do kateregakoli stranke, pri kateri je vključen v presoj o, ki jo izvaja sam ali osebje, za katerega je odgovoren,
- o da bo certifikacijski organ obvestil, če je z vložnikom, pri katerem naj bi izvajal presoj o, kakorkoli povezan, preden bi prevzel katerokoli funkcijo v zvezi s presoj o te stranke,
- o da pri tej stranki v zadnjih dveh letih pred presoj o ni izvajal kakršnekoli svetovalne dejavnosti,
- o da v dveh letih po zaključku presoje ne bo sprejel od te stranke nobenega naročila za delo s področja sistemov vodenja,
- o da pri svoji morebitni svetovalni dejavnosti ne bo reklamiral sodelovanja s certifikacijskim organom in pri vložnikih ne bo vzbujal pričakovanja, da bo zaradi njegovega sodelovanja s certifikacijskim organom vložnik pri presoji deležen drugačnega pristopa ali kakršnih koli olajšav,
- o da od strank, pri katerih izvaja presoj o, ali od njihovih predstavnikov ali od kake druge osebe, ki bi imela pri tem kakršnokoli korist, ne bo sprejel nobenih namigov, daril, naročil, popustov ali kake druge koristi in prav tako ne bo dovolil, da bi to storil kdo izmed osebja, za katerega je odgovoren,
- o da ne bo niti delno niti v celoti razkril izsledkov skupine presojevalcev, v kateri je sodeloval ali za katero je odgovoren, ali katerekoli informacije, ki jo je dobil v teku presoje, tretji stranki, če ni za to pisno pooblaščen s strani vložnika, pri katerem je izvajal presoj o, in s strani certifikacijskega organa,
- o da na noben način ne bo deloval v škodo ugleda ali interesa certifikacijskega organa ali stranke, ki jo ocenjuje,
- o da bo v primeru suma kršitve teh načel sodeloval v morebitnem disciplinskem postopku,
- o da bo deloval v skladu z etičnim kodeksom certifikacijskega organa.

## 5.14 Zavarovanje odgovornosti

Certifikacijski organ ima zavarovano odgovornost za opravljanje storitev certificiranja v EGP – evropskem gospodarskem prostoru.

## 5.15 Sodelovanje s strankami

Q Techna ima določen cenik svojih storitev za tekoče koledarsko leto. Izdelan je na osnovi najpogostejših zahtev strank. Osnovni cenik je dostopen na zahtevo, prav tako pa stranka dobi točno končno ceno po posredovanju svojih potreb za certificiranje v obliki ponudbe.

Stranka prejme po pošti ali z osebnim dvigom originalni izvod certifikata, na zahtevo pa lahko prejme neomejeno število kopij.

## 5.16 Posredovanje informacij

Informacije v zvezi s certificiranjem se obravnavajo za zaupen način. Informacije o certificiranju se ne prenašajo tretjim osebam oz. javnosti. Razkrijejo se lahko samo ob pisni privolitvi stranke na katerega se informacije

nanašajo. Informacije, ki pa so na voljo javnosti so podatek o imetniku certifikata, št. certifikata, obseg certificiranja oz. certifikata, datum izdaje in datum veljavnost certifikata, vzdrževanju, širitvi ali krčitvi, začasnem odvzemu, ponovni podelitvi ali preklicu certifikata. Ti podatki so na voljo v primeru pisne zahteve. Posreduje jih vodja certifikacijskega organa.

Pisna privolitev v razkritje zaupnih informacij ni potrebna v primeru zakonodajne zahteve o razkritju teh informacij, ali zahteve iz ISO/IEC 17021, vendar se mora stranko o razkritju teh informacij obvestiti, razen če zakon to prepoveduje.

### 5.17 Jezik v postopku

Jezik pri izvajanju postopka certificiranja je slovenščina. V primeru, da kandidat za certificiranje ne razume slovenščine, se mu po potrebi zagotovi tolmač.

Po dogovoru, lahko postopek presoje poteka tudi v drugem jeziku. Pogoj je, da presojevalec ustrezno obvladuje ta jezik. Za to možnost se je potrebno dogovoriti v okviru ponudbenega postopka.

### 5.18 Končne določbe

Ta postopek začne veljati z dnem sprejetja. Predhodno ga mora potrditi upravni odbor certifikacijskega organa, ki ima za nalogo skrb za neodvisnost in skrb za shemo certificiranja.

Ta dokument je stalno objavljen na spletni strani Q Techne. Strankam je dostopen tudi v prostorih Q Techne.

## 6. PRILOGE

- n/a