



Český lodní a průmyslový registr, s.r.o.
Soběslavská 2063/46, 130 00 Praha 3

INSTRUKCE PRO CERTIFIKACE SYSTÉMŮ MANAGEMENTU

Instrukce / postup certifikačního orgánu ČLPR
akreditovaného Českým institutem pro akreditaci, o.p.s.
jako CO č. S 3016 provádějící

certifikaci systémů managementu dle ISO 9001, ISO 3834, ISO 14001,
OHSAS 18001, ISO 22000 a ISO/IEC 20000-1

Dokument: A – 003

Vydání: č. 2 Datum vydání: 31. 3. 2010
Revize: č. 0 Platnost od: 1. 4. 2010

Obsah této instrukce / postupu a všechny interní dokumenty, na které se odvolává, jsou důvěrného charakteru. Instrukce / postup je majetkem ČLPR, s.r.o. vč. autorských práv.

zpracoval	<i>vedoucí certifikačního oddělení</i>	<i>Ing. Jiří Hemr v. r.</i>
přezkoumal	<i>zmocněnec pro jakost</i>	<i>Dr. Ing. Petr Hyspecký v. r.</i>
schválil	<i>vedoucí certifikačního orgánu</i>	<i>Ing. Jiří Dynybyl, MBA v. r.</i>

OBSAH

0. ÚVOD
1. ÚČEL A ROZSAH PLATNOSTI
2. DEFINICE
3. VÝBĚR A POUŽITÍ CERTIFIKAČNÍ NORMY
4. CERTIFIKAČNÍ POSTUPY
5. POZASTAVENÍ A ZRUŠENÍ PLATNOSTI CERTIFIKÁTU
6. ODPOVĚDNOST ČLPR
7. ODPOVĚDNOST DRŽITELE CERTIFIKÁTU
8. UPLATNĚNÍ ZMĚN CERTIFIKAČNÍCH PRAVIDEL
9. POPLATKY ZA CERTIFIKACI
10. ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI, SPORY
11. POUŽITÍ SYMBOLŮ ČLPR

LIST REVIZÍ A ZMĚN

Revize číslo.	Platnost od:	Revize / Změna	Provedl	Přezk.	Schválil

ROZDĚLOVNÍK

- Český institut pro akreditaci, o.p.s. - *pro posuzování certifikačního orgánu č. 3016 – na vyžádání*
- Ing. Jiří Hemr – *pro potřeby certifikačního oddělení a certifikačního orgánu č. 3016*
- Další rozdělení kmenovým a externím spolupracovníkům dle zvláštního rozdělovníku e-mailem.

V elektronické podobě - síť:

V sídle společnosti mají všichni kmen. pracovníci směrnici / postup k dispozici v počítačové síti.

0. ÚVOD

Certifikační orgán Český lodní a průmyslový registr, jako část společnosti Český lodní a průmyslový registr, s.r.o. (ČLPR), certifikuje shodu systémů managementu v oblasti kvality, ochrany životního prostředí, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, schopnosti výrobce provádět svařování, v oblasti bezpečnosti potravin, v oblasti informační technologie-management služeb a způsobilosti výrobců ocelových konstrukcí s příslušnými normami jak ve výrobě, tak ve službách. Právní postavení organizace je s.r.o. se zahraniční majetkovou účastí přední klasifikační a certifikační společnosti Germanischer Lloyd a s významnými tuzemskými partnery, registrovaná u Krajského obchodního soudu v Praze, oddíl C, vložka 9419, IČO 45275106.

Certifikační služby jsou k dispozici všem zájemcům, kteří přijmou pravidla, stanovená v této instrukci a požádají o certifikaci. Informace a příslušné formuláře zájemci najdou na adrese <http://www.clpr.cz>.

Vyhlášenou politikou ČLPR je certifikovat systémy managementu pouze v rámci vlastního certifikačního systému při respektování neutrality a nezávislosti vůči certifikovanému subjektu. ČLPR provádí certifikaci vlastními kvalifikovanými pracovníky. Nepřipouští se účast jakékoli jiné certifikační organizace v zastoupení ČLPR při provádění certifikace.

Auditoři / experti / hodnotitelé zapojeni v certifikačním procesu jsou povinni plnit své funkce s vyloučením jakýchkoliv instrukcí nebo ovlivňování od třetích stran; případní externí experti mohou být využiti pouze se souhlasem certifikovaného subjektu a jsou přísně vázáni pravidly certifikačního orgánu tak jako vlastní pracovníci. Všichni pracovníci, zapojení do certifikačního procesu, provádějí svou činnost na základě následujících principů:

- stejný přístup ke všem certifikovaným subjektům, tzn. vyloučení jakékoliv diskriminace firem nebo osob
- vyloučení osob zapojených v konzultacích pro posuzovaný subjekt nebo organizaci, která má k němu vztah
- důsledné oddělení auditu / expertního posudku a hodnocení systému managementu
- přísné dodržování důvěrnosti.

Služby ČLPR se snaží přispět k filozofii jakosti a ochrany životního prostředí a umožnit svým klientům zohlednit požadavky trhu a mezinárodního vývoje.

1. ÚČEL A ROZSAH PLATNOSTI

Účel

Tato instrukce stručně definuje postup, který se použije pro certifikaci systémů managementu. Vysvětluje podstatu a postupy certifikačního procesu, významné pro subjekty, zajímající se o certifikaci systémů managementu. Instrukce je zpracována s využitím **ČSN EN ISO/IEC 17021, EA-6/02:2006**, metodických pokynů Českého institutu pro akreditaci, zejména **MPA 50-01-09**

Rozsah platnosti

Tato instrukce se vztahuje na certifikace systémů managementu výrobních podniků a poskytovatelů služeb a je aplikována v rozsahu akreditace ČLPR (36 oborů, pro které je ČLPR akreditován).

Pro technické předpisy nebo normy, které nejsou explicitně vyjádřeny a jejichž použití je s posuzovaným subjektem smluvně stanoveno, je tato instrukce používána adekvátně.

2. DEFINICE

Na instrukci se vztahují definice z:

ČSN EN ISO/IEC 17021 Posuzování shody-Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu

Metodický pokyn ČIA -MPA 50-01-09 k aplikaci ČSN EN ISO/IEC 17021

ČSN EN ISO 9000:2006 Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník

ČSN EN ISO 19011 Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu

Pozn.: Žadatel o certifikaci nebo certifikovaný subjekt (výrobce, dodavatel služeb atd.) je nadále označován jako „organizace“.

3. VÝBĚR A POUŽITÍ CERTIFIKAČNÍ NORMY

Systém managementu kvality

V této certifikaci se použije **ČSN EN ISO 9001:2009 / EN ISO 9001:2008**.

Mimo tuto normy, **systém managementu kvality** musí odpovídat požadavkům specifickým pro příslušný obor a požadavkům zákazníků.

Výrobci, uplatňující procesy svařování, mohou zvolit též spojení ČSN EN ISO 3834-2 / EN ISO 3834-2.

Systém environmentálního managementu

V této certifikaci se použije norma **ČSN EN ISO 14001:2005 / EN ISO 14001:2004**.

Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

V této certifikaci se použije norma **ČSN OHSAS 18001:2008 / BS OHSAS 18001:2007**.

Systém managementu bezpečnosti potravin

V této certifikaci se použije norma **ČSN EN ISO 22000:2006 / EN ISO 22000:2005**

Systém informačních technologií - managementu služeb

V této certifikaci se použije norma **ČSN ISO/IEC 20000-1:2006 / ISO/IEC 20000-1:2005**

Ostatní systémy managementu

Při použití jiných norem, např. ČSN 732601, požadavky těchto norem mohou být doplněny příslušným akreditačním nebo smluvním místem. Tyto specifické požadavky budou sděleny organizaci předem.

4. CERTIFIKAČNÍ POSTUPY

V principu se certifikace skládá z auditu a posouzení shody

- nutné dokumentace a

- zavedení a uplatnění systému managementu podle dokumentace v organizaci ve vztahu k použité normě.

Fáze postupu během periody platnosti smlouvy o certifikaci jsou:

A) Prvotní certifikační audit se skládá

z auditu **1. stupně**

a auditu **2. stupně**

při kladném výsledku končí vystavením certifikátu na tříleté období

B) Dozorový audit (2x po dobu tříletého období po dobu platnosti certifikátu) – rozsah menší než audit prvotní

C) Opakovaný/recertifikační audit -

na konci období platnosti certifikátu může (dle požadavku certifikované organizace) být proveden za účelem vystavení certifikátu pro další tříleté období – rozsah menší než při prvotním auditu - větší než při dozorovém auditu

POPTÁVKA / NABÍDKA / POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY

Ústní nebo písemná poptávka na certifikaci je zodpovězena pomocí informační brožury nebo osobním jednáním pracovníků ČLPR, doplněného o případné další organizací vyžádané informace o certifikačním orgánu. Certifikační orgán žadateli o certifikaci předá k vyplnění „Žádost k certifikaci systému managementu“, nebo poptávkový formulář, aby získal od žadatele data, potřebná pro zpracování nabídky.

Před přípravou nabídky ČLPR prověří, zda je obor žadatele pokryt akreditací. Nabídka je sestavena na základě údajů ze Žádosti k certifikaci systému managementu popř. na základě jinak získaných informací od žadatele. Úplná „Nabídka na certifikaci systému managementu“ je doplněna „Všeobecnými obchodními podmínkami ČLPR“ pro certifikaci/dozor systému managementu (podle charakteru a fáze systému managementu), a touto instrukcí, popř. též „Žádostí k certifikaci systému managementu“, nebyla-li ještě předána.

Organizace, která si přeje certifikovat systém managementu od ČLPR, potvrdí zaslanou nabídku, tj. „Nabídkový list / Potvrzení objednávky“ a „Všeobecné obchodní podmínky“. Tímto je uzavřena smlouva o kontrolní činnosti, případně se uzavře smluvní vztah jinou formou – přímo Smlouvou o kontrolní činnosti.

Uzavření smlouvy o kontrolní činnosti zahájí následující proces:

- je založen certifikační případ
- jsou založena data o organizaci (žadateli o certifikaci)
- je určen vedoucí auditor, který zahájí plánování auditu (kontakt s pověřenou osobou organizace, sestavení týmu auditorů, dojednání data auditu)
- organizace je vyzvána, aby předložila ČLPR příručku svého systému managementu k posouzení, a to nejméně 21 dní před předpokládaným datem auditu na místě.

A) PRVOTNÍ AUDIT

AUDIT 1. STUPNĚ

První stupeň je konán za účelem

a) auditu dokumentace systému managementu zákazníka,

b) vyhodnocení působiště a specifických podmínek pracoviště zákazníka a k provedení pohovorů s pracovníky zákazníka 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) shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu systému managementu, procesů a umístění pracovišť zákazníka a souvisejících statutárních nebo- předpisových hledisek a shody (např. kvality, životního prostředí, právních hledisek žadatelovy činnosti, souvisejících rizik atd.),
- e) přezkoumání přidělování zdrojů pro druhý stupeň auditu a dohodnutí podrobností druhého stupně auditu se zákazníkem,
- f) zaměření se na plánování druhého stupně auditu získáním dostatečného pochopení systému managementu zákazníka a činností na místě souvisejících s možnými významnými hledisky,
- g) vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání managementu plánovány a vykonávány, a zda úroveň uplatnění systému managementu potvrzuje, že zákazník je připraven na druhý stupeň auditu.

Pro většinu systémů managementu je stanoveno provedení přinejmenším některých částí prvního stupně auditu v prostorách zákazníka s cílem dosažení výše uvedených cílů. Audit 1. stupně provádějí obvykle stejní auditoři jako audit 2. stupně

AUDIT 2. STUPNĚ

Předkládaná dokumentace

Předkládaná dokumentace musí přiměřeně definovat organizační strukturu žadatele, strukturu jeho aktivit s jasným vyznačením rozhraní mezi certifikovanou a necertifikovanou oblastí. Musí obsahovat popis (příručku) systému managementu dle požadavků příslušné normy, kromě ní též může zahrnovat, podle požadavku ČLPR a dohody s organizací, navazující směrnice a další postupy a specifikace. Dokumentace musí zohlednit přímé i nepřímé požadavky, vycházející z použité normy a z předmětu činnosti.

Příprava certifikačního auditu

Auditoři

Vedoucí certifikačního oddělení jmenuje vedoucího auditora a další členy auditorského týmu, např. tech. experty, nebo pozorovatele. Musí být dodržena všeobecná kritéria kvalifikace auditorů včetně profesního zaměření a zkušeností, při zohlednění předmětu činnosti organizace. Organizaci je předloženo jmenování auditorského týmu k odsouhlasení s dostatečným předstihem, min. 14 dní před datem auditu na místě.

Posouzení dokumentace

Posouzení dokumentace probíhá jako součást přípravy certifikačního auditu. Hodnocení dokumentace provádí vedoucí auditor jednak již v rámci auditu 1. stupně a jednak v období mezi 1. a 2. stupněm.

Vedoucí auditor posoudí předloženou dokumentaci z hlediska úplnosti a shody s kritériální normou určenou pro certifikaci. V případě zjištění závažných neshod vedoucí auditor toto neprodleně oznámí organizaci a posuzování přeruší. Je dohodnut další postup. Neshody musí být odstraněny před auditem 2. stupně na místě (kontrolou zavedení a funkce systému managementu v organizaci). Nepodstatné neshody a nejasnosti mohou být vyjasněny v průběhu auditu.

Plánování auditu

Vedoucí auditor ve spolupráci s organizací sestaví program (plán) průběhu auditu a písemně informuje organizaci. Plán obsahuje všechny informace nutné pro organizaci k přípravě auditu. Organizace obdrží plán k odsouhlasení min. 14 dní před datem auditu na místě. Může dojít k případům, že organizace nedodá včas podklady pro zpracování plánu nebo tyto podklady

nejdou dostatečné. V takových případech se s vedoucím auditorem domluví na kratším termínu pro předání plánu auditu.

Organizace je povinná zaplatit zálohovou fakturu za certifikaci před termínem k provedení auditu. Není-li tato podmínka splněna, vedoucí auditor informuje ved. cert. oddělení a dle jeho rozhodnutí může přerušit audit.

A u d i t na místě (v organizaci)

Úvodní jednání

Úvodní jednání se skládá ze seznámení a pohovoru auditorů s vedením organizace a s jeho představitelem vedení odpovědným za systém managementu (představitelem managementu). Účelem je:

- dosažení shody obou stran v otázkách obsahu a postupu auditu
- určení způsobu oficiální komunikace auditorů s managementem organizace
- ověřit, že rozsah auditu poskytne auditorům výsledky vhodné pro zhodnocení systému managementu
- prohlášení o důvěrnosti a nestrannosti týmu auditorů.

Provedení auditu

Vedení organizace umožní auditorům přístup na jednotlivá pracoviště podle plánu auditu, komunikaci s pracovníky odpovědnými za prověřované činnosti a prostudování vyžádané dokumentace systému managementu. Auditóři, za asistence zástupců organizace, obvykle představitele vedení odpovědného za systém managementu nebo jeho zástupce, prověří systém managementu v organizačních jednotkách podle plánu, včetně změn přijatých při úvodním jednání.

Při auditu je prověřeno, zda systém managementu je zaveden a uplatněn ve shodě s kritériální normou pro certifikaci a s dokumentací systému managementu organizace a zda je zavedený systém managementu funkční. Auditóři jsou oprávněni shromažďovat důkazní materiály.

Po skončení auditu vedoucí auditor informuje vedení organizace o předběžných výsledcích auditu a v případě zjištění neshod systému managementu předá „protokoly o neshodách“. Tým auditorů není oprávněn poskytnout konečný výsledek, doporučuje vydání/nevydání certifikátu.

Hodnocení výsledků auditu

Kompletní dokumentaci z auditu předá vedoucí auditor hodnotiteli k nestrannému ohodnocení.

Kritéria hodnocení jsou:

- shoda průběhu auditu s metodikou obsaženou ve směrnících ČLPR
- shoda s příslušnou kritériální normou pro certifikaci (prověření všech požadavků u organizace)
- způsob zpracování zjištění z auditu v dokumentaci z auditu (zpráva, dotazník, záznamy auditora)
- formulace neshod, jejich hodnocení, dostatečnost nápravných opatření a jeho hodnocení

Nejasnosti projedná hodnotitel s vedoucím auditorem a vypracuje podklad pro „Rozhodnutí o certifikaci“, které předloží, společně s ostatní dokumentací z auditu, k posouzení vedoucímu certifikačního orgánu. V závislosti na neshodách může vzniknout potřeba provedení opakovaného auditu na prošetření realizace nápravných opatření ještě před vydáním certifikátu (v případě dozorového auditu potvrzením platnosti certifikátu). Vedoucí certifikačního orgánu přezkoumá výsledek hodnocení a dá konečné stanovisko k výsledku auditu. „Rozhodnutí o certifikaci“ je zasláno organizaci.

Písemnou zprávu, obsahující zjištění z auditu a další důležité údaje obdrží organizace do 14-ti dní po provedení auditu. „Zprávu z certifikačního auditu“ (dále jen Zpráva) se zjištěními

z auditu a s dalšími důležitými údaji, obdrží organizace od ústředí (při dozoru od vedoucího auditora) obvykle do 14-ti dnů po provedení auditu. Organizace se ke „Zprávě“ může vyjádřit do následujících 14-ti dnů. Do této doby též musí formulovat svá stanoviska k neshodám, včetně přijatých nápravných opatření a termínů jejich realizace.

Informace organizaci

Organizace obdrží od ČLPR „Rozhodnutí o certifikaci“ se závěrem, zda certifikát bude vydán (v případě dozorového auditu ponechán v platnosti v nezměněné podobě nebo vydán nový, např. jako revize), případně s požadavky, které ještě musí organizace splnit, aby mohl být certifikát vydán, včetně jejich zdůvodnění.

Smlouva o dozoru nad udržováním certifikátu

Žadatel o certifikaci ji podepisuje v rámci smlouvy o kontrolní činnosti.

Vydání certifikátu

Po úspěšném absolvování certifikačního procesu a splnění všech podmínek (zaplacení faktur) je na základě „Rozhodnutí o certifikaci“ vydán příslušný certifikát (základní bezplatnou sadu tvoří 2 ks originálů v libovolném jazyce), na vyžádání mohou být vystaveny další výtisky a cizojazyčné verze, za které jsou účtovány dodatečné poplatky). Certifikát systému managementu je vystavován s platností 3 let.

Použití symbolů ČLPR

Použití symbolů ČLPR (certifikačního loga) je upraveno smlouvou o kontrolní činnosti, v rámci podpisu „Všeobecných obchodních podmínek“ a dle údajů uvedených v této instrukci.

B) DOZOROVÝ AUDIT

Za účelem udržování platnosti certifikátu provádí ČLPR dozorové audity na zjištění efektivnosti certifikovaného systému managementu. ČLPR provádí tyto audity v ročních intervalech – 1. dozor do roka od posledního dne certifikace, 2. dozor do data výročí platnosti certifikátu – zpravidla MAX - MINUS 4 TÝDNY).

V případě, že vedoucí auditor neshledá překážky k prodloužení platnosti certifikátu, prodlouží ji.

Jestliže v průběhu dozorového auditu shledá ved. auditor, že systém managementu certifikované organizace neodpovídá příslušné normě, bude organizaci dána možnost přijmout nápravná opatření ve stanovené lhůtě. ČLPR zhodnotí a prošetří, zda zahájená nápravná opatření jsou adekvátní pro ponechání certifikátu v platnosti.

C) OPAKOVANÝ/RECERTIFIKAČNÍ AUDIT

Před ukončením platnosti certifikátu (po 3 letech od vydání) a za předpokladu, že si držitel přeje mít i nadále svůj systém managementu certifikován u ČLPR, je mu předložena nová nabídka, resp. smlouva o kontrolní činnosti. Na základě potvrzené smlouvy provede ČLPR opakovaný / recertifikační) audit. Provedení opakovaného auditu musí být naplánováno tak, aby byl nový certifikát vydán před uplynutím platnosti původního certifikátu.

Podstatné změny organizace, předmětu činnosti a hlavní dokumentace musí být předloženy ČLPR nejméně 3 týdny před auditem. Tento audit je prováděn jako jedноступňový.

5. POZASTAVENÍ A ZRUŠENÍ PLATNOSTI CERTIFIKÁTU

Pozastavení certifikátu

V případě porušení smlouvy o kontrolní činnosti, nebo pravidel certifikace držitelem certifikátu a následného důkladného prošetření vážnosti porušení, může být certifikát pozastaven na dobu stanovenou ČLPR, max. 3 měsíce. Toto může být např. v případech:

- dozorový audit nebo speciální audit (např. na základě stížností na kvalitu výrobků, služeb či systému managementu certifikované organizace) prokáže, že systém managementu není řádně udržován (neodpovídá příslušné kritériální normě, znění certifikátu nebo není aktuální/funkční)
- dozorový audit nemohl být proveden včas (do výročního data) vinou držitele certifikátu
- držitel se prokazatelně vyhýbá provedení dozoru v řádných/výročních termínech
- držitel je v nesolventní situaci nebo v očekávání konkurzu
- použití certifikátu nebo loga ČLPR nedovoleným způsobem.
- Organizace požádá o pozastavení certifikátu

Pozastavení je sděleno držiteli certifikátu doporučeným dopisem a zveřejněno. Při pozastavení je certifikace systému managementu zákazníka dočasně neplatná. Organizace se zdrží jakékoliv další propagace s odkazem na certifikaci.

Pokud v době stanovené certifikačním orgánem nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, pak tato skutečnost vede k odnětí nebo k omezení rozsahu certifikace.

Doba pozastavení je stanovena max. do 3 měsíců.

Pozastavení zruší ČLPR okamžitě po prokázání, že organizace zjednala nápravu ve stanoveném čase a příčina pozastavení certifikátu netrvá. Kontrola může být provedena speciálním auditem. Speciální audit může být max. jeden.

Zrušení platnosti certifikátu (odebrání)

Jestliže držitel certifikátu neplní své závazky, vyplývající ze smlouvy o certifikaci (např. nepřijme nápravná opatření k odstranění zjištěných neshod nebo neplní přijatá nápravná opatření), popř. požádá o zrušení platnosti certifikátu ČLPR okamžitě ukončí platnost certifikátu. Toto oznámí držiteli a požádá o vrácení certifikátu a oznámení skutečnosti obchodním partnerům společnosti. ČLPR zruší zveřejnění organizace mezi certifikovanými organizacemi a uvede ji v seznamu odebraných certifikátů. Ostatní důvody pro odebrání certifikátu mohou např. být:

- dozorový audit prokáže, že nejsou splněny podstatné požadavky na systém managementu v případě, že nedostatky není možno odstranit v daném termínu a certifikát na tuto dobu pozastavit
- po neúspěšném opakovaném auditu
- držitel certifikátu požádal o zrušení platnosti (odstoupil od smlouvy)
- držitel nenabízí výrobky nebo služby relevantní k certifikaci a ani po dojednaném termínu nezjednal nápravu
- držitel neplní finanční závazky vůči ČLPR
- jiné porušení certifikační smlouvy ze strany držitele.

6. ODPOVĚDNOST ČLPR

Udržovat akreditaci

ČLPR udržuje svůj systém managementu v souladu s požadavky kritériálních norem a předpisů a udržuje svoji akreditaci certifikačního orgánu u Českého institutu pro akreditaci o.p.s.

ČLPR aplikuje ve svém certifikačním orgánu závazné změny certifikačních pravidel a o změnách informuje držitele certifikátů systémů managementu tak, aby se k návrhům změn mohli vyjádřit, s provedenými změnami byli včas seznámeni a mohli je do stanoveného termínu uplatnit. Provádění úprav v souladu s aplikací změněných pravidel u všech certifikovaných subjektů certifikační orgán prověří.

Důvěrnost

ČLPR pokládá všechny informace z certifikačního procesu a dokumentaci držitele certifikátu nebo žadatele za důvěrné.

Nasazení auditorů a jejich klasifikace

Pro certifikaci systémů managementu rozhodne ředitel ČLPR v Hodnotící komisi o jmenování auditorů majících odpovídající kvalifikaci a profesní zkušenosti. Znalosti auditorů jsou nepřetržitě zdokonalovány interní i externí přípravou.

Auditoři a hodnotitel pro konkrétní případ nesmí být (v době kratší než 2 roky) aktivní v konzultacích při budování systému managementu žadatele o certifikaci ani v jiném poradenství a nesmí mít k žadateli žádné vazby a závazky, které by mohly zpochybnit nestrannost certifikačního procesu. Složení auditorského týmu je předloženo žadateli k odsouhlasení. Žadatel může dané složení odmítnout bez udání důvodu. ČLPR musí navrhnout jiné složení týmu. Též externí pracovníci jsou vázáni k zachování důvěrnosti a to na základě smlouvy s ČLPR a v rámci „Jmenování ..“, kde pro každý cert. případ potvrzují nezávislost.

Uložení dokumentů

ČLPR ukládá všechny certifikační záznamy, dokumenty a zprávy min. po dobu 3 let po skončení jejich aktuálnosti.

Zveřejňování certifikace

ČLPR v pravidelných intervalech zveřejňuje držitele certifikátu na vývěsce umístěné na chodbě v sídle certifikačního orgánu (ČLPR) a rovněž v případě pozastavení a zrušení /odebrání certifikátu.

Na příslušných stránkách jsou zpravidla zveřejňovány následující údaje:

- a) Název certifikované organizace
- b) Předmět certifikace/obor činnosti
- c) Číslo oboru činnosti dle EA (CZ-NACE)
- d) Certifikační norma
- e) Certifikační orgán
- f) Příp. geografické zpřesnění (země)

Certifikační orgán učinil veřejně dostupnými informace o udělených, pozastavených a odňatých certifikacích na vývěsce umístěné na chodbě v sídle certifikačního orgánu (ČLPR). Odebrání certifikátu je vždy uvedeno na webových stránkách ČLPR.

Na základě požadavku jakékoli strany uvádí certifikační orgán stav certifikace systému managementu zákazníka - to jest, zda je certifikace platná, pozastavena, odňata nebo omezená.

7. ODPOVĚDNOST DRŽITELE CERTIFIKÁTU

Odkazy na certifikaci

Držitel certifikátu

- 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,
- nesmí činit nebo dovolovat žádná zavádějící prohlášení týkající se její certifikace,
- nesmí používat nebo dovolovat používat certifikační dokument nebo jakoukoliv jeho část zavádějícím způsobem,
- musí po pozastavení nebo odnětí své certifikace ukončit používání veškerých reklamních předmětů, které obsahují odkaz na certifikaci tak, jak je to nařízeno certifikačním orgánem
- musí upravit veškeré reklamní předměty, pokud byl rozsah certifikace omezen,

- nedovolovala odkazy na certifikaci systému managementu používané takovým způsobem, který naznačuje, že certifikační orgán certifikuje produkt (včetně služby) nebo proces,
- nenaznačovat, že se certifikace vztahuje na činnosti, které jsou mimo rozsah certifikace a
- nesmí používat certifikaci takovým způsobem, který by mohl vést ke zpochybnění certifikačního orgánu nebo certifikačního systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti.

Kontrola certifikovaného systému managementu

Certifikováním systému managementu bere na sebe držitel certifikátu závazek udržovat systém managementu v souladu s certifikačními kritérii, textem certifikátu a funkční. Je povinen přezkoumávat účinnost svého systému managementu pravidelnými dokumentovanými interními audity. Jestliže zjistí nedodržování příslušné kritériální normy, musí přijmout a zrealizovat ze své vlastní iniciativy sám nápravná opatření k odstranění neshod. Průběžný dohled ČLPR nezbavuje držitele tohoto závazku.

Držitel certifikátu musí evidovat a řešit všechny reklamace a stížnosti na výrobky, služby a certifikovaný systém managementu a v návaznosti přijímat nápravná opatření.

Asistence auditorům ČLPR

Držitel je povinen umožnit ČLPR provést audit včas a poskytnout asistenci auditorům při provádění auditu. Musí auditorům umožnit přístup do výrobních nebo služebních prostor podniku, zahrnujících rozsah certifikace a umožnit auditorům přezkoumání všech relevantních dokumentů.

Modifikace systému managementu držitele certifikátu

Držitel je povinen neprodleně informovat ČLPR o všech změnách certifikovaného systému managementu nebo jeho modifikacích, majících vliv na způsobilost systému managementu trvale plnit požadavky normy tj. mj. i na rozsah platnosti certifikátu, např.:

- právní, obchodní, organizační postavení nebo vlastnictví (změna jména, identifikační údaje, adresy, změna organizační struktury-managementu, změna místa provozu, prodej nebo koupě provozovny nebo její části, větší změna počtu pracovníků, podání žaloby na konkurz, atd.)
- změna výrobní náplně, změna hlavních činností-procesů, rozšíření služeb
- podstatné změny v dokumentaci systému managementu.

ČLPR neprodleně prošetří oznámené změny. V případě, že změna může vyvolat rozšíření nebo omezení certifikátu, je systém managementu prověřen pravidelným dozorovým auditem nebo speciálním auditem nebo je proveden obnovující audit.

8. UPLATNĚNÍ ZMĚN CERTIFIKAČNÍCH PRAVIDEL

Systém certifikace ČLPR je založen na platných normách a akreditačních požadavcích. V případě změn, kdy certifikační systém musí být upraven, všichni držitelé budou o změnách informováni.

Toto může nastat v případech:

- revize a změn norem pro certifikaci (např. ISO 9001)
- změna akreditačních pravidel (např. period dozoru, výdajů spojených s akreditací a audity atd.).
- výrazná změna certifikačního postupu

V případě, že držitel neakceptuje změnu v dohodnutém termínu, je toto pokládáno za nedodržování smlouvy o certifikaci.

9. POPLATKY ZA CERTIFIKACI

Poplatky za certifikaci jsou kalkulovány na základě platného ceníku a časové náročnosti auditu, která vyplývá z „Metodických pokynů pro akreditaci k aplikaci **MPA-50-01-09**. Poplatky za certifikaci, event. případné další mimořádné náklady, jsou předmětem nabídky.

Před započítáním auditu musí být uhrazena zálohová faktura (akreditační podmínka). Platba za certifikaci nesmí být vázána na výsledek certifikačního procesu.

10. ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI, SPORY

Organizace - zákazníci se mohou proti rozhodnutí ČLPR odvolat / stěžovat si (písemnou formou) po obdržení příslušného rozhodnutí nebo při zjištění příslušné skutečnosti.

Certifikační orgán potvrzuje přijetí odvolání a poskytuje tomu, kdo odvolání / stížnost podal, zprávy o postupu řešení a o výsledku odvolání.

Vedoucí certifikačního orgánu může, dle povahy odvolání/stížnosti (nebo vždy když se nedohodne se stěžovatelem smírně), svolat **Odvolací komisi** složenou ze členů **Komise pro zabezpečování nestrannosti**, ředitele ČLPR (další členové komise nejsou zaměstnanci ČLPR, zastupují klíčové zájmové strany). Takové zájmové strany zahrnují zákazníky certifikačního orgánu, zákazníky organizací, jejichž systémy managementu jsou certifikovány, zástupce průmyslových obchodních sdružení, zástupce státních regulačních orgánů nebo státních služeb, nebo zástupce nestátních organizací, včetně organizací spotřebitelských).

Odvolací komise se musí skládat min. ze 3 členů, neutrálních vůči odvolateli. Mohou být přizváni též další experti a zástupce odvolatele za účelem přednesení odvolání. Odvolání/stížnost bude projednána, posouzena a vyřešeno v souladu s interními směrnici ČLPR (A-001, A-002, ...) a zásad jednání „**Odvolací komise**“.

Při jednání nesmí být porušena pravidla zachování důvěrnosti informací.

O odvolání/stížnost musí být rozhodnuto max. do 3 měsíců od podání odvolání/stížnosti. Rozhodnutí je sděleno tomu, kdo podal odvolání/stížnost a je učiněno - nebo přezkoumáno a schváleno - osobou nebo osobami, které se předtím nepodílely na předmětu odvolání. Certifikační orgán poskytuje tomu, kdo podal odvolání/stížnost, neprodleně formální oznámení o ukončení procesu vyřizování odvolání /stížnosti.

Kterákoliv třetí strana si může stěžovat/odvolat se u ČLPR na certifikační rozhodnutí-příslušnou skutečnost. Je uplatněn stejný postup výše uvedený postup.

11. POUŽITÍ SYMBOLŮ ČLPR:

ČLPR poskytuje právo organizaci použít ČLPR symboly za následujících podmínek:

1. Organizace informuje ČLPR předem o zamýšleném použití
2. Symboly ČLPR budou použity nezavádějícím způsobem např. ne pro organizační jednotku / produkt, který nebyl zahrnut do certifikačního procesu
3. Symboly ČLPR nebudou použity na produkt, musí být používány jako celek, nelze oddělovat jejich jednotlivé části.
4. Certifikát smí být zveřejňován pouze v úplné podobě, nikoliv jeho části nebo v pozměněné podobě

ČLPR má právo zamítnout právo organizaci používat ČLPR symboly, jestliže:

1. Certifikát organizace je neplatný, viz A-002
2. Organizace porušuje výše uvedené podmínky a níže uvedené zásady.

ČLPR bude monitorovat použití ČLPR symbolů a certifikátu.

V případě, že organizace symboly nebo certifikát zneužije, může být zrušeno právo dalšího používání. Jestliže to je nutné, organizace bude požádána o stažení veškerých již vydaných dokumentů. ČLPR si vyhrazuje právo toto vymáhat i právní cestou.

Užití certifikačního loga: na certifikátech, propagačních materiálech či hlavičkových papírech.



font: Ariel Bold CE barevnost logotypu: modrá:97,85,41,11 - červená:22,98,96,0

Logo nesmí být používána ve velikosti menší, než 10 mm.

Zásady pro používání loga certifikačního orgánu

Logo certifikačního orgánu nemá být používáno na výrobcích.

Zásady umístování stanoví následující tabulka:

		Na výrobku 1*	Na větších krabicích atd. používaných pro dopravu výrobků 2*	V brožurách atd. pro reklamu
Používání značek 3*	Bez prohlášení	Není dovoleno	Není dovolená	Dovoleno 5*
	S prohlášením 4*	Není dovoleno	Dovoleno 5*	Dovoleno 5*

1* Samotný hmotný výrobek nebo výrobek v samostatném balení, kontejneru atd.

2* Přebal vyrobený z kartonu atd., o kterém lze logicky uvažovat, že se nedostane ke konečnému uživateli.

3* Toto platí pro značky, které mají specifickou formu včetně určitého základního popisu jejich použitelnosti. Slovní prohlášení samotné netvoří v tomto smyslu značku. Formulace takového prohlášení má být pravdivá a nemá být zavádějící.

4* Jasně prohlášení, že "(Tento výrobek)" byl vyroben v závodě, jehož systém managementu je certifikován/registrován, že je v souladu např. s ISO 9001.

5* Když se používají symboly nebo loga, má se věnovat dostatečná pozornost tomu, aby se vyloučilo porušení článků 3.1.1.2 d) a 3.7 ISO/IEC Pokynu 62.