



"your partner in quality"

HEADQUARTERS
98 ARCH. MAKARIOU AVE, OFFICE 101
2224 LATSIA, NICOSIA, CYPRUS
T: +357 22406452
F: +357 22487427
E: NORTEST@NORTEST.COM.CY
W: WWW.NORTEST.COM.CY

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

NORTEST LTD

ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ ΑΠΟ: ΥΔΠ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ: Διευθυντή Πιστοποίησης
------------------------	--

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	3
2.	<u>ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</u>	3
3.	<u>ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ</u>	3
3.1	Διαχείριση Κινδύνων	3
3.2	Ανεξαρτησία και Αμεροληψία	3
3.3	Εμπιστευτικότητα	5
3.4	Τέλη Πιστοποίησης	5
4.	<u>ΤΥΠΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ</u>	6
4.1	Επιθεώρηση Πιστοποίησης.....	6
4.2	Επιθεώρηση επιτήρησης	6
4.3	Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης.....	6
4.4	Συμπληρωματική επιθεώρηση	6
4.5	Επιθεώρηση επέκτασης.....	6
4.6	Ειδική επιθεώρηση	7
4.7	Έκδοση πιστοποιητικού	7
5.	<u>ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</u>	7
5.1	<i>Επιτήρηση και Επαναπιστοποίηση</i>	7
5.2	<i>Αναφορές στην πιστοποίηση</i>	8
5.3	<i>Αλλαγές σχετικές με την Πιστοποιημένη Επιχείρηση</i>	9
5.4	<i>Αλλαγές στις απαιτήσεις πιστοποίησης</i>	9
5.5	<i>Παράπονα από πελάτες</i>	10
6.	<u>ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</u>	10
6.1	Αναστολή πιστοποιητικών	10
6.2	Απόσυρση πιστοποιητικού	11
6.3	Μείωση του πεδίου πιστοποίησης.....	12
6.4	Τροποποίηση ή επέκταση του πεδίου πιστοποίησης	12
7.	<u>ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</u>	12
7.1	Παράπονα	12
7.2	Ενστάσεις	12
7.3	Κατάλογος πιστοποιημένων επιχειρήσεων	13
8.	<u>ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</u>	13
9.	<u>ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΙΣ</u>	13

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι να περιγράψει τις διαδικασίες που εφαρμόζει η Nortest για την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης επιχειρήσεων και την επακόλουθη επιτήρηση και επαναπιστοποίησή του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου EN ISO 17021-1:2015, τις απαιτήσεις των Φορέων Διαπίστευσης και τις αντίστοιχες κατευθυντήριες Οδηγίες της EA και του IAF. Η επιθεώρηση και πιστοποίηση των Συστημάτων Διαχείρισης ακολουθεί τους όρους και τις συνθήκες που περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό, χρησιμοποιώντας ως κριτήρια αξιολόγησης αυτά που καθορίζονται στο αντίστοιχο πρότυπο. Ο παρών κανονισμός πιστοποίησης αποτελεί ιδιοκτησία της Nortest Ltd.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης εφαρμόζεται σε όλες τις επιχειρήσεις που επιζητούν πιστοποίηση των Συστημάτων Διαχείρισης που διατηρούν και εμπίπτουν στις Τεχνικές Περιοχές της Nortest.

3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

3.1 **Διαχείριση Κινδύνων**

Η Nortest προκειμένου να εξασφαλίσει την αμεροληψία στις υπηρεσίες της, έχει εντοπίσει τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να την επηρεάσουν και έχει λάβει τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να τα περιορίσει. Οι κίνδυνοι και τα μέτρα αξιολογούνται ετησίως.

3.2 **Ανεξαρτησία και Αμεροληψία**

3.2.1 Η Nortest βάσει του καταστατικού της είναι Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης, αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου που δεν διαθέτει θυγατρικές εταιρείες, δεν συμμετέχει σε άλλες εταιρείες με οποιοδήποτε τρόπο και δεν εξαρτάται από έτερο μητρικό οργανισμό. Η διοίκηση της Nortest ασκείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρείας.

3.2.2 Πολιτική της Nortest είναι να παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία και αμεροληψία της και να ενισχύεται η εμπιστοσύνη της αγοράς στο έργο της.

3.2.3 Αυτό επιτυγχάνεται:

- Με τη δέσμευση της Διοίκησης της Nortest μέσω της Πολιτικής της για την Ποιότητα ότι κατανοεί τη σπουδαιότητα της αμεροληψίας κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης.
- Με τη λειτουργία ανεξάρτητης Επιτροπής Αμεροληψίας, στην οποία εκπροσωπούνται, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, όλα τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη και συμφέροντα, χωρίς να υπερισχύει κάποιο συγκεκριμένο και η οποία Επιτροπή ελέγχει και παρακολουθεί τις διαδικασίες που αφορούν στην πιστοποίηση.

- Με τη χρήση τεχνικά ικανών επιθεωρητών και εμπειρογνομόνων, απαλλαγμένων από κάθε είδους εμπορική, οικονομική ή άλλη πίεση και σχέση με την υπό πιστοποίηση επιχείρηση για τα τελευταία τουλάχιστον δύο (2) χρόνια.
 - Όλο το προσωπικό, οι εξωτερικοί συνεργάτες της Nortest καθώς και τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας υπογράφουν δήλωση, με την οποία δεσμεύονται να δηλώνουν οποιαδήποτε διασύνδεσή τους, άμεση ή έμμεση, με οργανισμούς ή φυσικά πρόσωπα που σχετίζονται με το υπό ανάληψη έργο πιστοποίησης.
- 3.2.4 Η πρόσβαση στις υπηρεσίες της Nortest είναι ελεύθερη για όλους τους ενδιαφερομένους, ανεξαρτήτως μεγέθους, θέσης στην αγορά, γεωγραφικής θέσης και αντικειμένου, ενώ η επεξεργασία των αιτήσεων πιστοποίησης γίνεται χωρίς διακρίσεις.
- 3.2.5 Η Nortest παρέχει κάθε απαραίτητη πληροφόρηση στην Επιτροπή Αμεροληψίας, ώστε αυτή να καθίσταται ικανή να εξασφαλίζει ακέραη και αμερόληπτη λειτουργία πιστοποίησης. Η Επιτροπή Αμεροληψίας δικαιούται να ενημερώνει το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης και τυχόν άλλη αρμόδια κρατική αρχή, εάν κρίνει ότι το έργο της παρεμποδίζεται με οποιονδήποτε συστηματικό ή άλλο τρόπο.
- 3.2.6 Όλο όσοι εμπλέκονται στις λειτουργίες του τμήματος πιστοποίησης της Nortest είναι απαλλαγμένοι από οποιοσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις, επιρροές και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την κρίση τους. Η Nortest δεν συνεργάζεται με επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα) που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες σχεδιασμού, ανάπτυξης και υποστήριξης εφαρμογής ΣΔ, ούτε αναθέτει σε τέτοιου είδους νομικά πρόσωπα τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων του ΣΔ που εφαρμόζει η ίδια.
- 3.2.7 Η Nortest δεν υπονοεί με κανέναν τρόπο ότι η διαδικασία πιστοποίησης θα ήταν απλούστερη, ευκολότερη ή λιγότερο δαπανηρή, σε περίπτωση που ένας πελάτης χρησιμοποιούσε και άλλες υπηρεσίες πιστοποίησης που παρέχει ή κάποιον συγκεκριμένο σύμβουλο διαχείρισης ποιότητας. Σε περίπτωση που κάτι τέτοιο εννοηθεί η Nortest προβαίνει άμεσα σε κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες.
- 3.2.8 Οι επιθεωρητές, οι εμπειρογνώμονες αλλά και η Nortest ως Φορέας Πιστοποίησης δεν παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες για τον τρόπο απόκτησης και διατήρησης της πιστοποίησης, ούτε τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ΣΔ στις επιχειρήσεις που αξιολογούν (συμπεριλαμβανομένης της εκτέλεσης εσωτερικών επιθεωρήσεων για λογαριασμό τους) και δεν έχουν πράξει κάτι τέτοιο τουλάχιστον τα τελευταία δύο χρόνια πριν την επιθεώρηση στην επιχείρηση που πρόκειται να αξιολογήσουν.
- 3.2.9 Για τη διασφάλιση των ανωτέρω, το προσωπικό υπογράφει Δήλωση Εμπιστευτικότητας, στην οποία δεσμεύεται να δηλώνει οποιαδήποτε διασύνδεσή του, άμεση ή έμμεση, με οργανισμούς ή φυσικά πρόσωπα που σχετίζονται με το υπό ανάληψη έργο πιστοποίησης.

3.2.10 Η Nortest αξιολογεί την πιθανότητα εμφάνισης διακινδυνεύσεων και τη σοβαρότητα φαινομένων που θέτουν υπό αμφισβήτηση την αξιοπιστία, την ακεραιότητα και την αμεροληψία των επιθεωρήσεων συμμόρφωσης και κατ' επέκταση το κύρος και τη θέση της στην αγορά, καθορίζοντας και ανάλογα όρια αποδοχής ή μη του αντίστοιχου βαθμού επικινδυνότητας. Η σχετική ανάλυση διακινδυνεύσεων, που πραγματοποιείται σε συνεχή βάση, περιλαμβάνει την αξιολόγηση δυνητικών πηγών εμφάνισης απειλών, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων που σχετίζονται με την επάρκεια και την ανεξαρτησία των επιθεωρητών και των προσώπων που αποφασίζουν για τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης.

3.2.11 Σε καμία περίπτωση η Nortest δεν αναθέτει σε εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών τις επιθεωρήσεις πιστοποίησης, επιτήρησης και επαναπιστοποίησης.

3.3 Εμπιστευτικότητα

3.3.1 Η Nortest Ltd μέσω του Συμφωνητικού Πιστοποίησης, δεσμεύεται να διατηρεί με την απαραίτητη εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα, οποιαδήποτε πληροφορία και τεκμηρίωση συλλέγεται ή αναπτύσσεται κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης, σχετικά με τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις, σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της. Για το σκοπό αυτό όλο το προσωπικό της Nortest, συμπεριλαμβανομένων των εξωτερικών συνεργατών, υπογράφουν δήλωση εμπιστευτικότητας. Οι ανωτέρω πληροφορίες δεν αποκαλύπτονται σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος, παρά μόνο μετά από γραπτή συναίνεση του πελάτη.

3.3.2 Σε περίπτωση που επιβάλλεται από το νόμο ή τον Φορέα Διαπίστευσης η αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών σε τρίτους, η Nortest ενημερώνει έγκαιρα τον πελάτη και σε κάθε περίπτωση πριν την οποιαδήποτε δημοσιοποίηση ή/και παροχή πληροφορίας.

3.4 Τέλη Πιστοποίησης

3.4.1 Η έγκαιρη διευθέτηση των οικονομικών υποχρεώσεων της πιστοποιημένης επιχείρησης προς τη Nortest, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της επιθεώρησης αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη χορήγηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης.

3.4.2 Τα τέλη που δύναται να προκύψουν, είναι:

- Τέλος αίτησης, το οποίο καταβάλλεται με την αίτηση.
- Τέλη επιθεώρησης, τα οποία καταβάλλονται πριν τη διενέργεια επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του πελάτη.
- Τέλη διατήρησης, τα οποία καταβάλλονται μετά τη συμπλήρωση ενός έτους από τη χορήγηση της πιστοποίησης.
- Έξοδα μετακίνησης, διαμονής και διατροφής της Ομάδας Επιθεώρησης (όπου εφίστανται).

- 3.4.3 Η έγκαιρη διευθέτηση των οικονομικών υποχρεώσεων των επιχειρήσεων προς τη Nortest, συμβάλλει στην επίτευξη της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας και την απαλλαγή από επιρροές και πιέσεις που δύναται να επηρεάσουν την κρίση του Φορέα και την ακεραιότητα της λειτουργίας της πιστοποίησης.
- 3.4.4 Η Nortest διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής της τιμολογιακής της πολιτικής, σύμφωνα με τους κανόνες της ελεύθερης αγοράς.

4. ΤΥΠΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

4.1 **Επιθεώρηση Πιστοποίησης**

Η επιθεώρηση πιστοποίησης αφορά στον έλεγχο και αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης που εφαρμόζει η εταιρεία, βάσει των εγγράφων του Συστήματος που έχει αναπτύξει, τις απαιτήσεις του εφαρμοζόμενου Προτύπου και το συμφωνημένο πεδίο εφαρμογής. Η επιθεώρηση πιστοποίησης διενεργείται σε δύο στάδια (στάδιο 1 / Stage 1 και στάδιο 2 / Stage 2).

4.2 **Επιθεώρηση επιτήρησης**

Ετήσια αξιολόγηση του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης, για να διασφαλιστεί ότι η πιστοποιημένη εταιρεία εξακολουθεί να πληροί τις σχετικές απαιτήσεις. Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης είναι υποχρεωτικές για την εγκυρότητα του πιστοποιητικού και διεξάγονται κάθε χρόνο μέχρι την επαναπιστοποίηση. Οι επιθεωρήσεις της 1ης και 2ης επιτήρησης πρέπει να διεξάγονται εντός 12 και 24 μηνών αντίστοιχα από την ημερομηνία της αρχικής επιθεώρησης.

4.3 **Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης**

Επαναληπτική επιθεώρηση ολόκληρου του συστήματος της εταιρείας στο τέλος των 3 ετών (ισχύς πιστοποίησης).

4.4 **Συμπληρωματική επιθεώρηση**

Οποιαδήποτε επιπλέον ανάλυση εγγράφων και απαραίτητη δραστηριότητα για την αντιμετώπιση πιθανών μη συμμορφώσεων, που μπορεί να γίνει για να καλυφθεί το κενό των ελλείψεων της τεχνικής τεκμηρίωσης που διαπιστώθηκε κατά την επίσκεψη των επιθεωρητών.

4.5 **Επιθεώρηση επέκτασης**

Η αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης σε επιπρόσθετες δραστηριότητες της εταιρείας με σκοπό την επέκταση του πεδίου εφαρμογής του Πιστοποιητικού. Η Επιθεώρηση Επέκτασης μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε κατά επιθεώρηση επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης.

4.6 Ειδική επιθεώρηση

Σε κάποιες περιπτώσεις όταν τα αποτελέσματα της επιθεώρησης δεν επαρκούν, απαιτείται συμπληρωματική επιθεώρηση. Σε περιπτώσεις επακόλουθων επιθεωρήσεων σε πελάτες που έχει αποσυρθεί το πιστοποιητικό τους απαιτείται Ειδική Επιθεώρηση.

Επιπρόσθετα για τα συστήματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, ανεξάρτητα από τη συμμετοχή της αρμόδιας ρυθμιστικής αρχής, μια ειδική επιθεώρηση μπορεί να είναι απαραίτητη σε περίπτωση που ο Φορέας πιστοποίησης διαπιστώσει ότι έχει σημειωθεί σοβαρό περιστατικό σχετικό με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, για παράδειγμα ένα σοβαρό ατύχημα ή μια σοβαρή παραβίαση των κανονισμών, προκειμένου να διερευνηθεί εάν το σύστημα διαχείρισης έχει τεθεί σε κίνδυνο και δεν λειτουργεί αποτελεσματικά. Ο φορέας πιστοποίησης τεκμηριώνει το αποτέλεσμα της έρευνάς του.

Επιπρόσθετα για τα συστήματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, πληροφορίες σχετικά με συμβάντα όπως ένα σοβαρό ατύχημα ή μια σοβαρή παραβίαση κανονισμού που απαιτεί τη συμμετοχή της αρμόδιας ρυθμιστικής αρχής, που παρέχονται από τον πιστοποιημένο πελάτη ή συλλέγονται άμεσα από την ομάδα επιθεώρησης κατά τη διάρκεια της ειδικής επιθεώρησης, πρέπει να αιτιολογούν τον φορέα πιστοποίησης να αποφασίζει για τις ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν, συμπεριλαμβανομένης της αναστολής ή της ανάκλησης της πιστοποίησης, σε περιπτώσεις όπου μπορεί να αποδειχθεί ότι το σύστημα δεν πληροί σοβαρά τις απαιτήσεις πιστοποίησης ΟΗ&S. Οι απαιτήσεις αυτές αποτελούν μέρος των συμβατικών συμφωνιών μεταξύ του Φορέα Πιστοποίησης και της επιχείρησης.

4.7 Έκδοση πιστοποιητικού

Οποιοδήποτε πιστοποιητικό εκδίδεται μετά από επιτυχή ολοκλήρωση της επιθεώρησης πιστοποίησης, εντός ενός (1) μήνα. Εάν υπάρχουν μη συμμορφώσεις το κλείσιμό τους πρέπει να ολοκληρωθεί από τον πελάτη εντός 3 μηνών. Η διάρκεια του πιστοποιητικού είναι τρία (3) χρόνια. Σε περιπτώσεις επιθεώρησης Επικύρωσης Περιβαλλοντικής Δήλωσης σύμφωνα με τον Κανονισμό EMAS, η διάρκεια ισχύος είναι 1 χρόνο (εξαιρέσεις βάσει του άρθρου 7 του ΕΚ 1221/2009)

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5.1 Επιτήρηση και Επαναπιστοποίηση

5.1.1 Η Nortest διενεργεί ετήσιες επιτόπιες επιθεωρήσεις επιτήρησης, ώστε να διασφαλίζεται ότι η επιχείρηση συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των προτύπων και να λαμβάνονται υπόψη τυχόν αλλαγές.

- 5.1.2 Η πιστοποιημένη επιχείρηση οφείλει να παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφόρηση που θα ζητηθεί από τους επιθεωρητές της Nortest, συμπεριλαμβανομένης ελεύθερης πρόσβασης σε αρχεία (εσωτερικών επιθεωρήσεων, παραπόνων, ανασκοπήσεων από τη διοίκηση, διορθωτικών ενεργειών, προμηθειών, κλπ), εργασιακούς χώρους (αυτό ισχύει και για τυχόν προσωρινές εγκαταστάσεις εκτέλεσης των επιθεωρούμενων εργασιών, π.χ. εργοτάξια τεχνικών εταιρειών, κλπ) και εμπλεκόμενο προσωπικό.
- 5.1.3 Κατά την επιθεώρηση επιτήρησης δύναται να επιθεωρηθεί μέρος μόνο των δραστηριοτήτων που απαρτίζουν το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- 5.1.4 Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης διενεργείται πριν από τη λήξη ισχύος του πιστοποιητικού συμμόρφωσης. Σε κάθε περίπτωση τηρείται μέριμνα για την κατάρτιση νέου Συμφωνητικού τριετούς τουλάχιστον διάρκειας μεταξύ πελάτη και Φορέα.
- 5.1.5 Η τεκμηριωμένη άρση όλων των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν αποτελούν προϋπόθεση για τη διατήρηση της πιστοποίησης και την επανέκδοση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης κατά τη διεξαγωγή επαναπιστοποίησης. Το μέγιστο επιτρεπτό χρονικό περιθώριο που καθορίζει η Nortest για την άρση μη συμμορφώσεων είναι 90 ημερολογιακές ημέρες για τη περίπτωση αρχικής πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης και 60 ημερολογιακές ημέρες για τη περίπτωση της επιτήρησης, εκτός εάν τεκμηριωμένα συντρέχουν ειδικοί λόγοι όπως λόγοι ανωτέρας βίας ή διαφορετικές απαιτήσεις από τυποποιητικά έγγραφα της αντίστοιχης κατηγορίας πιστοποίησης.

5.2 Αναφορές στην πιστοποίηση

- 5.2.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση επιτρέπεται να επικαλείται, μέσω δημοσιεύσεων, διαφημιστικού υλικού ή στις συναλλαγές με τρίτους, μόνο την πιστοποίηση στα αντικείμενα και περιεχόμενα του πεδίου πιστοποίησης, τα οποία καλύπτονται από το επίσημο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και είναι πιστοποιημένα ότι ικανοποιούν τις απαιτήσεις των συγκεκριμένων διατάξεων ή / και προτύπων που αναφέρονται στο αντίστοιχο πιστοποιητικό. Η πιστοποιημένη επιχείρηση παύει να επικαλείται την πιστοποίηση με οποιοδήποτε τρόπο, άμεσα με τη λήψη από το Φορέα Πιστοποίησης κοινοποίησης αναστολής ή ανάκλησης της πιστοποίησης.
- 5.2.2 Η πιστοποιημένη επιχείρηση δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο που θα μπορούσε να δυσφημίσει τον Φορέα Πιστοποίησης και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση σε σχέση με την πιστοποίηση, την οποία ο Φορέας Πιστοποίησης θα μπορούσε να θεωρήσει ως παραπλανητική ή ότι στερείται συναίνεσης.
- 5.2.3 Η πιστοποιημένη επιχείρηση δεν επιτρέπεται να επικαλείται την πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης που διαθέτει με τρόπο που να υπονοεί ότι αυτή αφορά προδιαγραφές προϊόντων ή/και υπηρεσιών και δεν επιτρέπεται να επιθέτει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης ή/και το

συνδυασμένο λογότυπο του Φορέα Πιστοποίησης, πάνω στα προϊόντα ή στις συσκευασίες αυτών ή σε αποδεικτικά έγγραφα παροχής υπηρεσιών (εκθέσεις εργαστηριακών δοκιμών, βεβαιώσεις, κλπ) που λογίζονται ως προϊόντα κατά το πνεύμα του παρόντος.

5.2.4 Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης δεν μπορεί να αναπαραχθεί παρά μόνο στο σύνολό του, σε απόλυτα ολοκληρωμένη μορφή και με τη σύμφωνη γνώμη του Φορέα Πιστοποίησης. Συγκεκριμένα η Nortest επιτρέπει τη φωτοτύπηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης που εκδίδει και την αναπαραγωγή αντιγράφων ακριβώς όμοιων με το πρωτότυπο για λόγους προβολής της πιστοποιημένης επιχείρησης προς τους πελάτες της ή για συμμετοχή σε διαγωνισμούς προμηθειών ή άλλο λόγο, αλλά δεν επιτρέπει την με οποιονδήποτε τρόπο ή τεχνική μέθοδο κατασκευή δεύτερου πρωτότυπου ή αντιγράφου παραποιημένου (δηλαδή που δεν είναι ακριβώς όμοιο με το πρωτότυπο). Σε περίπτωση απώλειας του Πιστοποιητικού ο πελάτης μπορεί να ζητήσει εγγράφως την έκδοση νέου πρωτότυπου εφόσον αιτιολογήσει επαρκώς την απώλεια του αρχικά εκδοθέντος.

5.3 Αλλαγές σχετικές με την Πιστοποιημένη Επιχείρηση

5.3.1 Η διοίκηση της πιστοποιημένης επιχείρησης, οφείλει να ενημερώνει άμεσα και γραπτώς τον Φορέα Πιστοποίησης για οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή στις συνθήκες και απαιτήσεις επί των οποίων βασίστηκε η χορήγηση της Πιστοποίησης για το καθορισμένο πεδίο εφαρμογής, ήτοι για τυχόν μεταβολές στο προσωπικό που καταλαμβάνει καίριες για το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης θέσεις (π.χ. Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας), για αλλαγές στις διεργασίες παραγωγής (π.χ. νέα προϊόντα, νέες μέθοδοι, νέος εξοπλισμός, επέκταση εγκαταστάσεων), για αλλαγές στη κείμενη νομοθεσία και στις προδιαγραφές των προϊόντων, για χρήση πρόσθετων ή νέων εγκαταστάσεων, για επιπτώσεις φυσικών ή μη καταστροφών και ατυχημάτων μεγάλης έκτασης, για αποτελέσματα ελέγχων αρμοδίων αρχών που υπέδειξαν παραβιάσεις και αποκλίσεις από τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, για βάσιμα παράπονα και καταγγελίες πελατών ή/και τελικών χρηστών που υπέδειξαν προβλήματα στη λειτουργία της επιχείρησης, κλπ.

5.3.2 Με τη γνωστοποίηση των παραπάνω αλλαγών, η Nortest επαναξιολογεί τη συμμόρφωση της πιστοποιημένης επιχείρησης, προς τις ισχύουσες απαιτήσεις και προσδιορίζει τις ενέργειες που έπονται και επιβάλλονται προς την κατεύθυνση της πλήρους συμμόρφωσης. Στις περιπτώσεις αυτές, ουδείς επιτρέπεται να επικαλείται την χορηγηθείσα Πιστοποίηση, έως ότου λάβει σχετική ειδοποίηση από τον Φορέα Πιστοποίησης.

5.4 Αλλαγές στις απαιτήσεις πιστοποίησης

5.4.1 Εάν οι απαιτήσεις, των κανονιστικών και τυποποιητικών εγγράφων που ισχύουν για τις διάφορες περιπτώσεις Πιστοποίησης που καλύπτονται από το εκάστοτε Πιστοποιητικό αλλάξουν, η Nortest ενημερώνει άμεσα, με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο)

την πιστοποιημένη επιχείρηση, καθορίζοντας την ημερομηνία ισχύος των αλλαγών και πληροφορώντας σχετικά με οποιαδήποτε ανάγκη συμπληρωματικής επιθεώρησης της σχετικής συμμόρφωσης.

- 5.4.2 Με τη λήψη της ανωτέρω ειδοποίησης, η πιστοποιημένη επιχείρηση πρέπει να πληροφορήσει τον Φορέα Πιστοποίησης με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο), κατά πόσον προτίθεται να αποδεχθεί αυτές τις αλλαγές. Εάν, εντός του προκαθορισμένου χρόνου, επιβεβαιωθεί η αποδοχή των αλλαγών και εφόσον τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής αξιολόγησης είναι θετικά, η Nortest θα χορηγήσει συμπληρωματικό ή νέο Πιστοποιητικό.
- 5.4.3 Εάν πληροφορηθεί η Nortest, ότι δεν υφίσταται πρόθεση αποδοχής των αλλαγών, εντός του χρόνου που καθορίζεται ή εάν η προθεσμία παρέλθει χωρίς απάντηση ή εάν τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής αξιολόγησης δεν είναι θετικά, το Πιστοποιητικό που καλύπτει το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης θα πάψει να ισχύει στην καθοριζόμενη από τη Nortest ημερομηνία έναρξης ισχύος των αλλαγών, εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά.
- 5.4.4 Οι αντίστοιχες προτεινόμενες αλλαγές που προκύπτουν για το περιεχόμενο των Κανονισμών Πιστοποίησης ή άλλων κρίσιμων για τη λειτουργία της Πιστοποίησης εσωτερικών εγγράφων της Nortest, εξετάζονται στην ανασκόπηση Διοίκησης πριν πάρουν την οριστική τους μορφή. Η ανώτατη Διοίκηση στην επόμενη σύσκεψή της δίδει την τελική έγκριση για τις τροποποιήσεις που απαιτούνται κατά την αναθεώρηση των ανωτέρω εγγράφων.

5.5 Παράπονα από πελάτες

- 5.5.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση οφείλει να τηρεί αρχείο των παραπόνων που της υποβάλλονται και αφορούν ή σχετίζονται με τη λειτουργία και τις δραστηριότητές της και να διαθέτει τα αρχεία αυτά στη Nortest, όταν ζητηθούν. Ομοίως ισχύει και για τα ευρήματα και τα αποτελέσματα τυχόν επιθεωρήσεων που έχει υποστεί η επιχείρηση από άλλους εξωτερικούς φορείς και αρμόδιες αρχές.
- 5.5.2 Η πιστοποιημένη επιχείρηση οφείλει επίσης να εξετάζει τη βασιμότητα των παραπόνων, να διερευνά τα αίτια για τυχόν μη συμμορφώσεις και να λαμβάνει κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, τις οποίες θα πρέπει να επαληθεύει και να τεκμηριώνει.

6. ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ Η ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

6.1 Αναστολή πιστοποιητικών

- 6.1.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση δύναται να ζητήσει εγγράφως την αναστολή ή την ανάκληση της πιστοποίησης που διαθέτει. Στην περίπτωση αυτή, οι υποχρεώσεις της που απορρέουν από

την εφαρμογή του παρόντος Κανονισμού, παύουν να ισχύουν ένα (1) μήνα μετά την αποστολή της εν λόγω επιστολής.

6.1.2 Η Nortest μπορεί να αναστείλει την πιστοποίηση για περιορισμένο χρονικό διάστημα (όχι μεγαλύτερο των 6 μηνών), όταν:

- το σύστημα διαχείρισης του πελάτη δεν ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό ή συστηματικά τις απαιτήσεις πιστοποίησης,
- ο πιστοποιημένος πελάτης δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης κατά τα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα,
- κατά την επιτήρηση διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις με τις ισχύουσες απαιτήσεις, οι οποίες όμως δεν δικαιολογούν την άμεση ανάκληση,
- σε περίπτωση κακής χρήσης του πιστοποιητικού ή/και του λογότυπου της Nortest,
- ο πιστοποιημένος πελάτης δεν εκπληρώσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις, ή παραβαίνει άλλους όρους του των κανονισμών πιστοποίησης της Nortest.

6.1.3 Κατά τη διάρκεια της αναστολής του πιστοποιητικού δεν ισχύει η πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης. Συνεπώς απαγορεύεται ρητώς η οποιαδήποτε αναφορά σε διαφημιστικό ή άλλο υλικό προβολής και προώθησης.

6.1.4 Η αναστολή της πιστοποίησης και οι όροι για την επαναφορά γνωστοποιούνται εγγράφως στους εμπλεκόμενους.

6.1.5 Μετά το τέλος της περιόδου αναστολής, εάν δεν αρθούν οι λόγοι που την επέβαλλαν, η πιστοποίηση ανακαλείται. Όλες οι ανωτέρω ενέργειες επικυρώνονται από την Επιτροπή Αμεροληψίας κατά την επόμενη τακτική σύσκεψη.

6.2 Απόσυρση πιστοποιητικού

6.2.1 Η Nortest μπορεί να αποσύρει ένα πιστοποιητικό, όταν:

- κατά την επιτήρηση διαπιστωθούν πολύ σοβαρές μη συμμορφώσεις με τις εφαρμόσιμες απαιτήσεις, τα κριτήρια και τους σκοπούς της επιθεώρησης,
- δεν έχουν αρθεί οι μη λόγοι αναστολής του πιστοποιητικού μετά την πάροδο των έξι (6) μηνών,
- η επιχείρηση παύει να υπάρχει ως νομική οντότητα,
- η επιχείρηση αποφασίσει να διακόψει τη συνεργασία με τη Nortest.

6.2.2 Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει ένσταση κατά της απόφασης για απόσυρση του πιστοποιητικού.

6.2.3 Η ειδοποίηση για ανάκληση αποστέλλεται με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο π.χ fax, email), καθορίζοντας τους λόγους και την ημερομηνία τερματισμού του συμφωνητικού.

6.2.4 Η Nortest τηρεί κατάλογο με τις επιχειρήσεις των οποίων τα πιστοποιητικά έχουν είτε ανασταλεί είτε αποσυρθεί. Ο εν λόγω κατάλογος είναι διαθέσιμος σε κάθε ενδιαφερόμενο κατόπιν σχετικού αιτήματος.

6.2.5 Όλες οι αποφάσεις για απόσυρση των πιστοποιητικών επικυρώνονται από την την Επιτροπή Αμεροληψίας.

6.3 Μείωση του πεδίου πιστοποίησης

Η Nortest δύναται να μειώσει το πεδίο πιστοποίησης μιας επιχείρησης, με σκοπό να αποκλείσει τμήματα τα οποία δεν ικανοποιούν συστηματικά ή σε μεγάλο βαθμό τις απαιτήσεις πιστοποίησης.

6.4 Τροποποίηση ή επέκταση του πεδίου πιστοποίησης

Η πιστοποιημένη επιχείρηση μπορεί να ζητήσει τροποποίηση ή επέκταση του πεδίου πιστοποίησης υποβάλλοντας σχετική αίτηση.

7. ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.1 Παράπονα

Παράπονα, σχετικά με τις παρεχόμενες από τον Φορέα Πιστοποίησης υπηρεσίες πιστοποίησης, μπορεί να υποβληθούν εγγράφως από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα υποβαλλόμενα παράπονα εξετάζονται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης της Nortest. Εάν κριθούν βάσιμα, ο Φορέας Πιστοποίησης προβαίνει σε κατάλληλες διορθωτικές κινήσεις βραχυπρόθεσμου και μεσοπρόθεσμου χαρακτήρα.

7.2 Ενστάσεις

7.2.1 Ενστάσεις σχετικά με απόφαση για χορήγηση, αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης μπορεί να υποβληθούν εγγράφως από ενδιαφερόμενα μέρη εντός ενός (1) μήνα από την κοινοποίηση σε αυτούς της σχετικής απόφασης ή από την ημερομηνία που έλαβαν γνώση αυτής.

7.2.2 Οι ανωτέρω ενστάσεις εξετάζονται από την Επιτροπή Αμεροληψίας, ενώπιον του οποίου ο ενιστάμενος μπορεί να εκθέσει τους λόγους που στηρίζουν την υποβληθείσα ένσταση.

7.2.3 Κατά την εξέταση της ενστάσεως από την Επιτροπή Αμεροληψίας, δεν συμμετέχουν σε αυτό μέλη του Συμβουλίου, τα οποία έχουν αποδεδειγμένα σύγκρουση συμφερόντων με τον ενιστάμενο.

7.2.4 Η απόφαση επί της ενστάσεως λαμβάνεται από την Επιτροπή Αμεροληψίας εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της και είναι οριστική.

7.3 Κατάλογος πιστοποιημένων επιχειρήσεων

Ο Φορέας Πιστοποίησης διατηρεί σε ηλεκτρονική μορφή, κατάλογο των πιστοποιημένων από αυτόν επιχειρήσεων με την αντίστοιχη λεπτομερή πληροφόρηση περί προτύπου, κωδικού και πεδίου πιστοποίησης, καθώς και κατάλογο των υπό αναστολή ή/και ανάκληση πιστοποιήσεων με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης.

8. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

8.1 Η Μεταφορά πιστοποίησης γίνεται σε συμμόρφωση με τις προβλέψεις της σχετικής Κατευθυντήριας Οδηγίας της IAF MD02 όπως εκάστοτε βρίσκεται σε ισχύ.

8.2 Προ της μεταφοράς αξιολογούνται τα κάτωθι:

- ο λόγος για τον οποίο ζητείται η μεταφορά του πιστοποιητικού,
- ότι η δραστηριότητα του πελάτη συμπίπτει με τα περιγραφόμενα στο πιστοποιητικό,
- ότι το πιστοποιητικό είναι σε ισχύ, φάση στον κύκλο πιστοποίησης, κατάσταση προηγούμενου ΦΠ,
- ότι δεν υπάρχουν εκκρεμείς μη συμμορφώσεις από προηγούμενο ΦΠ,
- παράπονα που έχει λάβει ο πελάτης και ενέργειες που έκανε,
- αξιολόγηση αναφορών επιθεώρησης και τεκμηρίωσης διορθωτικών ενεργειών από τον προηγούμενο ΦΠ.

8.3 Οι ανωτέρω ενέργειες γίνονται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης ή άλλο αρμόδιο Επικεφαλής Επιθεωρητή με επίσκεψη στα γραφεία του πελάτη και με τη λήψη στοιχείων.

8.4 Το αποτέλεσμα μπορεί να είναι:

- ο πελάτης θεωρείται ως νέος πελάτης και διενεργείται αρχική αξιολόγηση συμμόρφωσης/επιθεώρηση,
- διενέργεια συνοπτικής επιθεώρησης με επικέντρωση στα σημεία που εντοπίστηκαν προβλήματα.

8.5 Για τις όλες τις περιπτώσεις για την έκδοση πιστοποιητικού ακολουθείται το διάστημα του προηγούμενου πιστοποιητικού με αναφορά ότι το πιστοποιητικό μας στηρίζεται σε πιστοποιητικό άλλου φορέα, εκτός και εάν ο προηγούμενος φορέας δεν υφίσταται πλέον. Εφόσον διενεργείται πλήρης αρχική επιθεώρηση τότε το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης εκδίδεται με τη συνήθη διαδικασία του ΦΠ.

9. ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΙΣ

ΦΠ	Φορέας Πιστοποίησης
ΣΔ	Σύστημα Διαχείρισης