

Pravilnik o postupanju

1. UVOD

Ovaj Pravilnik o postupanju ustrojen je u skladu s primjenjivim zahtjevima akreditacijskih tijela čiju akreditaciju trenutno primjenjuje Društvo navedeno iznad („Certifikacijsko tijelo“).

Ovaj se Pravilnik također primjenjuje na certificiranje izvan opsega akreditacijskih shema.

2. OPSEG

Certifikacijsko tijelo pruža usluge osobama ili društvima (svatko od njih predstavlja „Klijenta“). Certifikacijsko tijelo može pružati usluge izravno ili, prema vlastitom nahođenju, putem (a) svojih zaposlenika, (b) bilo kojeg povezanog društva društva SGS ili (c) bilo koje druge osobe ili organizacije, ovisno o tome kome Certifikacijsko tijelo povjeri pružanje usluga.

U slučaju u kojem se za dio posla uzimaju podizvođači, Certifikacijsko tijelo zadržava punu odgovornost za davanje, održavanje na snazi, proširivanje ili smanjenje opsega certifikacije, suspenziju ili povlačenje certifikacije te osiguravanje da su sklopljeni propisno dokumentirani ugovori. Certifikacijsko tijelo će obavijestiti svoje klijente o svim promjenama vezano uz zahtjeve za certifikaciju u razumnom vremenskom roku.

3. POVJERLJIVOST

Certifikacijsko tijelo održava povjerljivost na svim razinama vlastite organizacije vezano uz informacije koje se dobiju tijekom poslovanja. Nijedna informacija neće se otkrivati bilo kojim trećim stranama osim u odgovoru na pravni postupak ili ako tako zahtijeva akreditacijsko tijelo kao dio akreditacijskog postupka. Klijentovo ime, lokacija, opseg certifikacije i kontakt brojevi mogu se upisati u odgovarajuće direktorije. Društvo SGS održava vlastiti direktorij certificiranih klijenata koji je javno dostupan putem internet stranice društva SGS. Tamo se prikazuju statusi svih suspendiranih, otkazanih ili povučenih certifikata.

4. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Kopija organizacijske sheme Certifikacijskog tijela, koja prikazuje odgovornost i strukturu izvješćivanja organizacije, te dokumenti koji prikazuju pravni status Certifikacijskog tijela, dostupni su na zahtjev.

5. PRIJAVA ZA CERTIFIKACIJU

Po primitku ispunjenog Upitnika (koji na zahtjev dostavlja Certifikacijsko tijelo), Klijentu se šalje Ponuda koja navodi opseg i troškove usluga, uz Prijavu za certifikaciju. Jednom kada se Prijava vrati, uz sva dospjela plaćanja i kontrolirane kopije odgovarajuće dokumentacije i uzoraka, projekt se dodjeljuje auditoru koji će biti odgovoran osigurati da se usluge vrše u skladu s procedurama Certifikacijskog tijela.

6. OBVEZE KLIJENTA

Kako bi dobio i zadržao certifikaciju, Klijent će se pridržavati sljedećih postupaka i pravila:

- Klijent će Certifikacijskom tijelu učiniti dostupnim sve dokumente, uzorke proizvoda, nacрте, specifikacije i ostale informacije koje Certifikacijsko tijelo zahtijeva kako bi dovršilo program ocjenjivanja te će imenovati određenu osobu koja je ovlaštena održavati kontakt s Certifikacijskim tijelom;
- U slučaju da Certifikacijsko tijelo zaključi da nisu ispunjeni svi zahtjevi certificiranja, obavijestit će Klijenta o onim aspektima koje prijava nije ispunila;
- Kada Klijent bude mogao pokazati da je poduzeo korektivne radnje kako bi ispunio sve zahtjeve u vremenskom roku kojeg je odredilo Certifikacijsko tijelo, Certifikacijsko tijelo organizirat će ponavljanje samo nužnih dijelova ocjenjivanja, o dodatnom trošku Klijenta;
- Ako Klijent ne bude poduzeo prihvatljive korektivne radnje u određenom vremenskom roku, Certifikacijsko tijelo možda će morati ponoviti ocjenjivanje u cijelosti, o dodatnom trošku;
- Utvrđivanje sukladnosti odnosit će se samo na one lokacije ili proizvode koji su ocijenjeni kako je navedeno u Certifikatu ili drugim priložima koji mogu pratiti Certifikat;
- Klijent će organizirati prisutnost promatrača tijekom ocjenjivanja, na zahtjev (npr. akreditacijskih auditora ili auditora vježbenika).

g. Klijent će voditi evidenciju u kojoj su zabilježene sve pritužbe korisnika i slučajevi povezani s opsegom certifikacije koje su prijavili provedbeno tijelo i korisnici, a koji se odnose na one slučajeve koji su pokriveni Certifikatom te će tu evidenciju učiniti dostupnom Certifikacijskom tijelu na zahtjev.

Dodatno, klijent će bez odgađanja obavijestiti Certifikacijsko tijelo o svakom značajnom incidentu ili kršenju zakonskih odredbi vezanih na opseg certifikacije koje sa sobom povlače uključivanje nadležnih institucija.

7. IZDAVANJE CERTIFIKATA

Kada Certifikacijsko tijelo ustanovi da je Klijent ispunio sve zahtjeve za certifikaciju, o tome će obavijestiti Klijenta i izdati Certifikat. Certifikat će ostati vlasništvo Certifikacijskog tijela te se može kopirati ili reproducirati u korist treće strane samo ako se na njemu nalazi oznaka „kopija“. Certifikat će ostati važeći do njegova isteka, osim ako se nadzorom ne utvrdi da sustav upravljanja i/ili proizvodi Klijenta više ne ispunjavaju standarde, norme ili propise. Društvo zadržava pravo odlučiti, ovisno o slučaju, prema vlastitom nahođenju i nakon uzimanja u obzir različitih lokalnih zahtjeva, da će uvjet za izdavanje Certifikata biti potpuno plaćanje naknada i troškova Društva vezano uz navedeni Certifikat ili bilo koje prethodne usluge pružene Klijentu.

8. CERTIFIKACIJSKE OZNAKE

Nakon izdavanja Certifikata, Certifikacijsko tijelo može dati pravo Klijentu da koristi utvrđenu certifikacijsku oznaku. Pravo Klijenta da koristi takvu oznaku ovisi o održavanju važećeg Certifikata u odnosu na certificirane sustave upravljanja ili proizvode te sukladnosti s Pravilima za korištenje oznake koja izdaje Certifikacijsko tijelo. Klijent koji ima pravo koristiti oznaku akreditiranog tijela također se mora pridržavati pravila za korištenje oznake takvog tijela. Nepropisno korištenje takve oznake predstavlja nepridržavanje zahtjeva certifikacije i može rezultirati suspenzijom certifikacije.

9. NADZOR

Provodit će se periodični nadzori koji će pokrivati sve aspekte sustava upravljanja, dokumentacije, procesa proizvodnje i distribucije te proizvoda, ovisno o vrsti pruženih usluga certifikacije, prema nađenju imenovanog auditora. Klijent mora omogućiti pristup svim lokacijama ili proizvodima u svrhu nadzora kada god to bude potrebno, a Certifikacijsko tijelo zadržava pravo provedbe dodatnih najavljenih ili nenajavljenih audita zahtjevanih ili sukladno zahtjevima certifikacijske sheme ili kao rezultat javno objavljenih informacija o incidentima ili pritužbama, ili kao rezultat kršenja zakonskih odredbi.

Klijent će biti obaviješten o rezultatima svakog nadzornog posjeta.

10. OBNOVA CERTIFIKACIJE

Klijenti koji žele produžiti Certifikate koji se približavaju kraju ciklusa, prijaviti će se prema postupku navedenom u Klauzuli 5. Klijenti uglavnom budu obaviješteni o potrebi recertifikacije tijekom posjeta koji se obavlja prije recertifikacije, a koji je posljednji nadzorni posjet svakog ciklusa, ali u svakom slučaju, Klijent će biti isključivo odgovoran za ispunjavanje zahtjeva za recertifikaciju na vrijeme.

11. PROŠIRENJE OPSEGA CERTIFIKACIJE

Kako bi se proširio opseg Certifikata da bi on pokrivaio dodatne lokacije ili proizvode, Klijent treba ispuniti novi Upitnik. Slijedit će se postupak prijave naveden u Klauzuli 5, a postupak ocjenjivanja provest će se na onim područjima/proizvodima koji prethodno nisu bili pokriveni. Troškovi proširenja opsega certifikacije temeljit će se na prirodni i programu rada. Nakon uspješnog ocjenjivanja, izdat će se dopunjeni Certifikat koji pokriva one čimbenike koji su pokriveni proširenim Opsegom.

12. IZMJENA SUSTAVA/PROIZVODA

Klijent će u pisanom obliku obavijestiti Certifikacijsko tijelo o bilo kojoj namjeravanoj izmjeni u sustavu upravljanja, na proizvodima ili postupcima proizvodnje, a koja može utjecati na sukladnost sa standardima, normama ili propisima. Certifikacijsko tijelo odlučit će zahtijevaju li prijavljene promjene dodatno ocjenjivanje. U slučaju da se propusti obavijestiti Certifikacijsko tijelo o bilo kojoj namjeravanoj izmjeni, može doći do suspenzije Certifikata.

13. JAVNE OBJAVE KLIJENTA

U skladu s primjenjivim Pravilima koja reguliraju odgovarajuću(e) oznaku(e), Klijent može javno objaviti da su njegovi odgovarajući sustavi upravljanja ili proizvodi certificirani te može ispisivati odgovarajuće certifikacijske oznake na uredske materijale i materijale za objavu koji se odnose na opseg certifikacije. U svakom slučaju, Klijent će osigurati da njegove objave i promidžbeni materijal ne uzrokuju zabunu ili na drugi način ne dovedu u zabludu treće strane o sustavima, proizvodima ili lokacijama koji su certificirani ili nisu certificirani.

14. ZLOUPORABA CERTIFIKATA I CERTIFIKACIJSKE OZNAKE

Certifikacijsko tijelo poduzet će odgovarajuću radnju, na trošak Klijenta, kako bi riješilo situaciju s netočnim ili namjerno zbunjujućim pozivanjem na certifikaciju ili korištenjem Certifikata i certifikacijskih oznaka. To uključuje suspenziju ili povlačenje Certifikata, pravni postupak i/ili objavu prijestupa.

15. SUSPENZIJA CERTIFIKATA

Certifikacijsko tijelo može suspendirati Certifikat na ograničeno razdoblje u slučajevima kao što su sljedeći: (a) ako Zahtjev za korektivnom radnjom nije ispunjen na zadovoljavajući način unutar određenog vremenskog roka; ili (b) ako Klijent nije ispravio slučaj zloruporabe opisan u Klauzuli 14 putem primjerenih povlačenja ili drugih prikladnih korektivnih mjera; ili (c) ako dođe do bilo kojeg kršenja Ponude, Prijave za registraciju, Općih uvjeta za usluge certificiranja, ovog Pravilnika o postupanju ili Pravila za korištenje certifikacijske oznake; ili (d) ako su proizvodi stavljeni na tržište u stanju koje nije sigurno ili nije u skladu s propisima; (e) ako se auditi ne provedu u propisanom vremenskom razdoblju. Klijent se neće prikazivati kao certificiran i neće koristiti bilo koju certifikacijsku oznaku na proizvodima koji su ponuđeni pod suspendiranim Certifikatom. Certifikacijsko tijelo će u pisanom obliku Klijentu potvrditi suspenziju Certifikata. Istovremeno će Certifikacijsko tijelo navesti pod kojim će se uvjetima suspenzija povući. Na kraju razdoblja suspenzije, provest će se postupak ispitivanja kako bi se odredilo jesu li ispunjeni navedeni uvjeti za ponovnu uspostavu Certifikata. Nakon ispunjenja ovih uvjeta, suspenzija će se ukinuti, a Klijent će biti obaviješten o ponovnoj uspostavi Certifikata. Ako se uvjeti ne ispune, Certifikat će se povući

Svi troškovi koje je ostvarilo Certifikacijsko tijelo prilikom suspenzije i ponovne uspostave Certifikata naplatit će se Klijentu.

16. POVLAČENJE CERTIFIKATA

Certifikat se može povući (i) ako Klijent ne poduzme odgovarajuće mjere u slučaju suspenzije; (ii) u slučaju da tijekom certificiranja proizvoda, proizvodi nisu u skladu sa standardima, normama ili propisima ili više nisu u ponudi; ili (iii) ako Certifikacijsko tijelo raskine svoj ugovor s Klijentom. U svakom od ovih slučajeva Certifikacijsko tijelo ima pravo povući Certifikat, uz obavijest Klijentu u pisanom obliku. Klijent može poslati obavijest o žalbi (vidi Klauzulu 19). U slučajevima povlačenja neće se nadoknaditi troškovi ocjenjivanja, a Certifikacijsko tijelo će objaviti povlačenje Certifikata te o tome obavijestiti odgovarajuće akreditacijsko tijelo, ako postoji.

17. OTKAZIVANJE CERTIFIKATA

Certifikat će se otkazati ako (i) Klijent u pisanom obliku obavijesti Certifikacijsko tijelo da ne želi obnoviti Certifikat ili prestane poslovati, (ii) Klijent više ne nudi proizvode ili (iii) Klijent na vrijeme ne pokrene prijavu za obnovu. U slučajevima otkazivanja neće se nadoknaditi troškovi ocjenjivanja.

18. PRIZNAVANJE AKREDITIRANIH ORGANIZACIJA

Certifikacijsko tijelo, prema vlastitom nađenju, obično priznaje certifikate koje izdaju druge akreditirane organizacije u slučaju u kojem to ne ugrožava cjelovitost sustava ili shemu certificiranja proizvoda.

19. ŽALBE

Klijent ima pravo žaliti se na bilo koju odluku Certifikacijskog tijela. Obavijest o namjeri podnošenja žalbe mora biti u pisanom obliku te ju Certifikacijsko tijelo mora primiti unutar razdoblja od sedam dana od primitka dokumenta na koji se žali. Obrazac žalbe poslat će se Klijentu kako bi ga ispunio te ga on mora vratiti Certifikacijskom tijelu u roku od 14 dana nakon primitka, uz odgovarajuće činjenice i podatke za razmatranje tijekom Žalbenog postupka. Sve se žalbe prosljeđuju Certifikacijskom tijelu te se predočavaju žalbenom odboru.

Od Certifikacijskog tijela zahtijevat će se da priloži dokaze koji opravdavaju njegovu odluku. Sve odluke Certifikacijskog tijela ostat će na snazi do ishoda žalbe. Odluka žalbenog odbora biti će konačna i obvezujuća za obje strane, za Klijenta i za Certifikacijsko tijelo. Jednom kada se donese odluka vezano uz žalbu, ne može se podnijeti nikakav protuzahjev bilo koje strane u sporu kako bi se odluka dopunila ili promijenila. U slučajevima u kojima žalba bude uspješna, protiv Certifikacijskog tijela ne može se podnijeti nikakav zahtjev za nadoknadu troškova ili bilo kojih drugih ostvarenih gubitaka.

20. PRITUŽBE

Ako itko bude imao razloga za pritužbu Certifikacijskom tijelu, pritužba će se podnijeti u pisanom obliku, bez odgode, te će se uputiti na Certifikacijskog menadžera Certifikacijskog tijela. Ako se podnese pritužba protiv Certifikacijskog menadžera, ista će se uputiti na Generalnog direktora Certifikacijskog tijela. Pritužba se potvrđuje u pisanom obliku nakon primitka. Certifikacijsko tijelo tada će neovisno ispitati pritužbu te će ona biti riješena zadovoljavajućim zaključkom ispitivanja. Nakon rješenja, podnositelj pritužbe biti će obaviješten da je ispitivanje završeno.

21. RASKID ZBOG PONAŠANJA KOJE UTJEČE NA REPUTACIJU CERTIFIKACIJSKOG TIJELA

Certifikacijsko tijelo ima pravo ili (i) obustaviti certifikaciju dodijeljenu Klijentu; i/ili (ii) suspendirati ili raskinuti Ugovor s Klijentom ako je Klijent izazvao ili se uključio u bilo koju situaciju ili aktivnost koja:

- i. ima tendenciju prema razumnom mišljenju Certifikacijskog tijela imati negativan učinak na svoj ugled ili bilo koji aspekt svog poslovanja; ili
- ii. izložio bi Certifikacijsko tijelo ili bilo koji aspekt njegovog poslovanja narušavanju ugleda, skandalu ili uvrijedi javnosti na bilo kojem području na kojem se prodaju aktivnosti ili usluge Certifikacijskog tijela; ili
- iii. nepovoljno se odražava na ugled certifikacijskog tijela, njegovih brendova ili usluga; ili
- iv. mogli bi utjecati na nabavu, uspješnu prodaju i korištenje usluga Certifikacijskog tijela.

Certifikacijsko tijelo zadržava pravo dodavanja teksta, brisanja ili izmjene ovog pravilnika o postupanju bez prethodne obavijesti. Osim ako nije izričito drugačije potvrđeno u pisanom obliku, sve se usluge izvršavaju u skladu s općim uvjetima prema općim uvjetima za usluge certificiranja. U slučaju sukoba s bilo kojom drugom odredbom, prevladat će potonje.

The logo for SGS, consisting of the letters 'SGS' in a bold, sans-serif font. A vertical line is positioned to the right of the letters, and a horizontal line is positioned below the letters, forming an L-shaped frame around the text.

When you need to be sure