



CERTIFIKAČNÍ ORGÁN PRO SYSTÉMY JAKOSTI, Č. 3042
PAVUS, a.s, Prosecká 412/74, 190 00 Praha 9 - Prosek

POSTUP CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU PRO SYSTÉMY JAKOSTI Č. 3042 (dále jen CO-S) PŘI CERTIFIKACI SMJ

1 Úvodní jednání

S žadatelem o certifikaci systému managementu jakosti (dále jen SMJ), projedná pracovník CO-S tyto okruhy témat:

- ujasnění, co certifikace SMJ přináší, v čem bude pro žadatele věcným a obchodním přínosem,
- informace o právech, povinnostech a zodpovědnostech obou stran,
- seznámení s certifikačním postupem,
- odhad finančních nákladů pro certifikaci a dozor (podle ceníku prací),
- návrh časového harmonogramu certifikačního řízení,
- informace, které budou o zákazníkovi zveřejněny na www.pavus.cz.

2 Podání žádosti

[Žádost o certifikaci SMJ](#) podává oprávněný zástupce žadatele. Žadatel s žádostí předloží doklad o právní subjektivitě firmy a [Dotazník ke zjištění stupně připravenosti k auditu](#).

3 Přezkoumání žádosti

Obdržená žádost je zaregistrována a předána vedoucímu CO-S k přezkoumání. Vedoucí CO-S žádost přezkoumá z hlediska kompletnosti žádosti, příp. s žadatelem projedná nedostatky žádosti, stanoví vedoucího týmu auditorů, stanoví počet auditodnů a vypracuje návrh smlouvy.

4 Smlouva

Smlouva musí obsahovat identifikační data smluvních stran, předmět certifikace, termíny plnění a ceny.

Součástí smlouvy je i provádění dozorových auditů.

5 Posouzení dokumentace SMJ

Po potvrzení smlouvy žadatelem si vedoucí CO-S vyžádá dokumentaci SMJ. K posouzení je žadatelem zpravidla předložena Příručka jakosti (PJ) a související dokumenty (např. organizační řád, kompletní dokumentace 2. vrstvy SMJ, výrobní postupy, metrologický řád, kontrolní a zkušební plán apod.).

Věcný obsah těchto dokumentů je porovnáván s jednotlivými požadavky příslušných článků ČSN EN ISO 9001:2001.

6 Audit na místě

Před vlastním auditem je žadatel seznámen s Plánem auditu.

Zkoumání konkrétních dokumentů žadatele zahrnuje porovnání vybraných záznamů o jakosti s pravidly popsanými v PJ, příp. související dokumentací 2. vrstvy (např. posuzování konkrétní smlouvy, záznamy o údržbě zařízení, záznamy o výcviku pracovníků, protokoly o kalibraci zařízení apod.).

Dotazy a kontrolní otázky pokládané pracovníkům žadatele jsou zaměřeny na objektivní zjištění, zda postupy předepsané v PJ a související dokumentaci jsou plněny a SMJ jako celek je účinný.

7 Vlastní certifikace

Výkon certifikace je vyhodnocení posuzování a splnění podmínek certifikace, je prováděn v sídle CO-S a představuje celkové vyhodnocení procesu posuzování implementace SMJ žadatelem a rozhodnutí o udělení/neudělení certifikátu. Je vypracován Závěrečný protokol, který obsahuje zhodnocení zjištění CO-S při posouzení dokumentace a auditu na místě. Podmínkou pro udělení certifikátu je splnění požadavků ČSN EN ISO 9001:2001 a technických předpisů.

Certifikát SMJ se zpravidla vydává na 3 roky.

8 Dozorové audity

Smlouva na certifikaci SMJ současně obsahuje část týkající se pravidelných dozorových auditů. Plán auditu obsahuje identifikační údaje, zúčastněné subjekty a osoby, charakteristiku auditu, referenční dokumenty, datum, místo a časový harmonogram auditu.

Před každým dozorovým auditem je certifikovanému subjektu předložen ke schválení plán auditu.

Dozorové audity jsou konány nejméně 1x za 12 měsíců (v případě potřeby je proveden mimořádný audit).

9 Recertifikace

Recertifikace je provedena na základě Žádosti o certifikaci SMJ a smlouvy o recertifikaci. Postup recertifikace je obdobný jako při prvotní certifikaci. Pokud nedošlo k zásadním změnám dokumentace SMJ, je posouzení dokumentace provedeno jako součást auditu na místě.

10 Rozšiřování certifikátu SMJ

V případě, že žadatel požádá o rozšíření certifikátu z důvodu rozšíření některé z již certifikovaných činností, provede CO-S mimořádný dozorový audit. Rozšíření certifikátu může být provedeno i v rámci rozšířeného řádného dozorového auditu. Na základě auditu je vypracován závěrečný protokol o auditu a vydán nový certifikát.

V případě, že se zjistí nedostatky vážného charakteru, může naopak dojít k omezení nebo až k odejmutí certifikátu.

11 Převod certifikátu

CO-S provádí převod certifikátu (pouze platného) vydaného jiným akreditovaným certifikačním orgánem na základě žádosti organizace o převod certifikátu a ověření doprovodných dokumentů.

12 Omezení certifikátu

Na základě žádosti organizace, nebo zjištění CO-S při dozorovém auditu může dojít k zúžení rozsahu platnosti již vydaného certifikátu.

Omezení certifikátu může být provedeno v případě, že došlo ke zrušení některého provozu nebo certifikovaného procesu, nebo při dozoru byly v tomto provozu opakovaně zjištěny závažné nedostatky v plnění stanovených postupů SMJ a vedení organizace nepřijalo účinná opatření k nápravě ve stanoveném termínu.

13 Zrušení certifikátu

CO-S zruší certifikát SMJ v případě, že:

- o to požádá držitel certifikátu,
- při dozoru byly zjištěny závažné neshody v plnění podmínek platnosti certifikátu,
- držitel certifikátu nesprávně používá certifikát,
- nebude držitelem certifikátu umožněn pravidelný dozor SMJ,
- dojde k ověřenému ukončení činnosti, která byla předmětem certifikace.

14 Stížnosti a odvolání

Zákazník/žadatel může proti výsledku certifikačního procesu (rozhodnutí certifikačního orgánu) podat odvolání a může také proti úkonům a postupům certifikačního orgánu vznést stížnost.

Odvolání/stížnost musí zákazník/žadatel podat písemně a uvést odůvodnění odvolání/stížnosti a důkazy jeho oprávněnosti. Veškeré činnosti při řízení dovolání/stížnosti se dokumentují na PAVUS, a.s. Certifikační orgán potvrdí přijetí odvolání/stížnosti a podává jejich autorovi zprávy o průběhu jednání. Odvolání/stížnost řeší v první instanci námitková komise, v druhé instanci Certifikační rada PAVUS, a.s.

O odvolání/stížnosti rozhodne námitková komise do 30 dnů od jejího zaevidování. U složitějších a časově náročných případů je tato lhůta splněna sdělením této skutečnosti a termínu vyřízení.

Další podrobnosti jsou uvedeny v Příručce jakosti certifikačního orgánu, která je na vyžádání k nahlédnutí v PAVUS, a.s.

15 Důvěrnost

Pracovníci CO-S jsou povinni zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích zákazníka získaných v procesu certifikace. Rovněž písemné informace je nutno považovat za důvěrné a nepovolaným osobám není umožněno nahlížení do spisů a archivních dokumentů.

Před každým auditem každý člen týmu auditorů podepisuje prohlášení o mlčenlivosti a objektivnosti při auditu.

16 Práva žadatele

Žadatel má právo:

- být informován o postupech CO-S a jeho požadavcích na dokumentování SMJ,
- být informován o informacích, které budou o žadateli zveřejňovány,
- dohodnout společně s vedoucím týmu auditorů termín auditu na místě,
- vyjádřit se k plánu auditu a ke složení týmu auditorů,
- na důvěrnost týmu auditorů,
- podávat námítky, stížnosti a odvolání,
- odstoupit od smlouvy o provedení dozorových auditů,
- na převod certifikátu na jiný certifikační orgán.

17 Povinnosti žadatele

Žadatel je povinen:

- podat řádně vyplněnou žádost o certifikaci SMJ podle ČSN EN ISO 9001, elektronicky, písemně nebo faxem,
- uzavřít s CO-S smlouvu na provedení certifikace SMJ a dozorových auditů a na jejím základě uhradit náklady za provedené práce a náklady s tím spojené,
- předat k posouzení CO-S dokumentaci SMJ a poskytnout požadované informace pro přípravu programu auditu,
- umožnit provedení auditu SMJ a dozorových auditů nejméně 1x za 12 měsíců v příslušných útvarech a provozech žadatele a poskytnout potřebnou součinnost příslušných pracovníků týmu auditorů,
- přijmout opatření k nápravě k odstranění neshod zjištěných auditory při auditech,
- před ukončením platnosti certifikátu SMJ podat žádost o recertifikaci.