



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Συστημάτων Διαχείρισης



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1 Γενικές Πληροφορίες

- 1.1 Η Ταυτότητα του Φορέα Πιστοποίησης
- 1.2 Αντικείμενο της Q-check
- 1.3 Η Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας και της Αμεροληψίας
- 1.4 Η Διασφάλιση της Εμπιστευτικότητας
- 1.5 Τα Τέλη Πιστοποίησης
- 1.6 Ορισμοί

Κεφάλαιο 2. Όροι και Διαδικασίες για τη Χορήγηση Πιστοποίησης

- 2.1 Όροι Πιστοποίησης
- 2.2 Παροχή Πληροφοριών στους Ενδιαφερόμενους
- 2.3 Υποβολή Αίτησης
- 2.4 Διενέργεια Αξιολόγησης / Επιθεώρησης
- 2.5 Κοινοποίηση Έκθεσης-Αναφοράς Αξιολόγησης / Επιθεώρησης
- 2.6 Χορήγηση Πιστοποίησης
- 2.7 Υπογραφή Συμφωνητικού

Κεφάλαιο 3. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Πιστοποιημένων Οργανισμών

- 3.1 Η Επιτήρηση των Πιστοποιημένων Οργανισμών
- 3.2 Όροι για την Επιτήρηση
- 3.3 Αναφορές στην Πιστοποίηση
- 3.4 Αλλαγές σχετικές με το Πιστοποιημένο Οργανισμό
- 3.5 Αλλαγές στις Απαιτήσεις Πιστοποίησης
- 3.6 Παράπονα από Πελάτες
- 3.7 Αστική Ευθύνη
- 3.8 Υποχρεώσεις έναντι του Φορέα Διαπίστευσης

Κεφάλαιο 4. Τροποποίηση , Επέκταση , Περιορισμός , Αναστολή και Ανάκληση της Πιστοποίησης

- 4.1 Τροποποίηση, Επέκταση ή Περιορισμός της Πιστοποίησης
- 4.2 Αναστολή της Πιστοποίησης
- 4.3 Ανάκληση της Πιστοποίησης
- 4.4 Ενημέρωση των Κρατικών Αρχών

Κεφάλαιο 5. Ενστάσεις / Παράπονα / Αμφισβητήσεις

- 5.1 Παράπονα και Αμφισβητήσεις
- 5.2 Ενστάσεις

Κεφάλαιο 6. Κατάλογος Πιστοποιημένων Οργανισμών

Παράρτημα Α	Υπόδειγμα Συμφωνητικού
Παράρτημα Β	Ορισμοί
Παράρτημα Γ	Καθορισμός Χρονικής Διάρκειας Επιθεώρησης



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1.1 Η Ταυτότητα του Φορέα Πιστοποίησης

Όνομασία : ΜΙΓΚΟΣ Σ. & ΣΙΑ Ε.Ε. με διακριτικό τίτλο Q-check.”

Διεύθυνση Κεντρικών Γραφείων και Φορολογικής Έδρας :
Οδός Ερυθρού Σταυρού, Αριθμός 9-17, ΤΚ 41221 , ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ

Έτος Ίδρυσης 2007

Αριθμός Τηλεφώνου : 2410 – 538835

Αριθμός Τηλεομοιοτύπου : 2410 - 538919

E-Mail : info@qcheck-cert.gr

URL : www.qcheck-cert.gr

ΑΦΜ : 998614737

ΔΟΥ : Β' ΛΑΡΙΣΑΣ

Αρμόδιο Πρόσωπο για τις επαφές με τον Φορέα Διαπίστευσης:
ΜΙΓΚΟΣ ΣΠΥΡΟΣ

Ο Οργανισμός Πιστοποίησης (ΟΠ) ΜΙΓΚΟΣ Σ. & ΣΙΑ Ε.Ε. με διακριτικό τίτλο “Q-check” με βάση το ισχύον Καταστατικό του, αποτελεί ετερόρρυθμη εταιρεία, όπου μέτοχοι (εταίροι) μπορούν να καταστούν φυσικά ή νομικά πρόσωπα οποιασδήποτε μορφής που ασκούν βιομηχανική, βιοτεχνική ή άλλη επιχειρηματική δραστηριότητα. 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, όντας ένα ανεξάρτητο νομικό πρόσωπο.

Η διοίκηση ασκείται από το Διαχειριστή και Γενικό Διευθυντή της εταιρείας.

Οικονομικοί πόροι του Φορέα αποτελούν πάσης φύσεως επενδυτικά προγράμματα, επιχορηγήσεις, κληροδοσίες και το κάθε έσοδο από οποιαδήποτε επιχειρηματική δράση του και διαχείριση της περιουσίας του.

Ο Φορέας δραστηριοποιείται από το 2007 στην Ελλάδα.

1.2 Αντικείμενο του Φορέα Πιστοποίησης Q-check

Αντικείμενο του Φορέα Πιστοποίησης Q-check, αποτελεί η παροχή υπηρεσιών αξιολόγησης, πιστοποίησης και επακόλουθης επιτήρησης της εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης, επιχειρήσεων και οργανισμών του ιδιωτικού, του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, είτε του κλάδου της μεταποιητικής βιομηχανίας, είτε του κλάδου της παροχής υπηρεσιών, είτε του κλάδου της πρωτογενούς παραγωγής. Η Διαπίστευση που διαθέτει ο Οργανισμός Πιστοποίησης επικαλείται και σχετικά διαπιστευμένα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης εκδίδονται, αποκλειστικά και μόνο για τις περιπτώσεις και τους τομείς ΕΑ που με λεπτομέρεια περιγράφονται στο παράρτημα (ΕΠΕΔ) του επίσημου Πιστοποιητικού Διαπίστευσης. Ειδικότερα :

1.2.1 Αξιολόγηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση ΣΔΠ σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008 αντίστοιχα, στους παρακάτω τομείς ή/και τμήματα τομέων :

- EA1 Πρωτογενής Αγροτική Παραγωγή
- EA2 Λατομικές Εργασίες
- EA3 Τρόφιμα, Ποτά και Καπνά DA
- EA4 Υφάσματα και σχετικά προϊόντα DB
- EA6 Ξύλο και προϊόντα ξυλείας DD
- EA8 Εκδοτικές εταιρείες DE 22.1
- EA9 Εταιρείες εκτυπώσεων DE 22.2,3
- EA12 Χημικά και Χημικά προϊόντα και Ινες DG εκτός από 24.4
- EA14 Ελαστικά και Πλαστικά προϊόντα DH
- EA15 Μη μεταλλικά ορυκτά προϊόντα DI εκτός από 26.5,6
- EA16 Μπετόν, τσιμέντο, ασβέστης, γύψος κλπ DI 26.5,6
- EA17 Βασικά μέταλλα και μεταλλικά προϊόντα DJ
- EA18 Μηχανήματα και εξοπλισμοί DK
- EA19 Ηλεκτρικοί και Οπτικοί εξοπλισμοί DL
- EA23 Παραγωγή που δεν καταχωρείται σε άλλη κατηγορία DN 36
- EA28 Κατασκευές F
- EA29 Χονδρική και Λιανική πώληση, Επισκευές οχημάτων, μοτοσικλετών και προσωπικού και οικιακού εξοπλισμού G
- EA30 Ξενοδοχεία και εστιατόρια H
- EA31 Μεταφορές, Αποθήκευση και Επικοινωνίες I
- EA32 Χρηματοοικονομική διαμεσολάβηση, Αγοραπωλησίες ακινήτων, Ενοικιάσεις J, K 70, K 71
- EA33 Τεχνολογία Πληροφοριών K 72
- EA34 Παροχή υπηρεσιών μηχανικών K 73, 74.2
- EA35 Άλλη Παροχή Υπηρεσιών K 74 MINUS 74K2
- EA36 Δημόσια Διοίκηση
- EA37 Παιδεία M

1.2.2 Αξιολόγηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση ΣΔΑΤ (HACCP) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000:2005 - Σύστημα Ολοκληρωμένης Αγροτικής Διαχείρισης στη Φυτική Παραγωγή (ΣΟΑΔ) σύμφωνα με τα πρότυπα και κανονισμούς του ΟΠΕΓΕΠ, AGRO 2.1 & 2.2 στους παρακάτω τομείς ή/και τμήματα τομέων αντίστοιχα:

ΣΔΑΤ

- D Επεξεργασία Τροφίμων 2 (Φυτικά Προϊόντα Μικρής Διάρκειας Ζωής). 15.3
- C1 Επεξεργασία Τροφίμων 1 (Ζωικά προϊόντα μικρής διάρκειας ζωής – Παραγωγή επεξεργασία και συντήρηση κρέατος και προϊόντων κρέατος) 15.1
- C3 Επεξεργασία Τροφίμων 1 (Ζωικά προϊόντα μικρής διάρκειας ζωής – Λειτουργία γαλακτοκομείων και τυροκομεία) 15.51
- E Επεξεργασία Τροφίμων 3 (Προϊόντα μακράς διάρκειας ζωής που διατηρούνται σε θερμοκρασία περιβάλλοντος) 14.4-15.4-15.52-15.6-15.83-15.84-15.85-15.86-15.87-15.89-15.9
- G Έτοιμα φαγητά (Catering)
- 15.88-55.1-55.2-55.3-55.4-55.5

ΣΟΑΔ- Πιστοποίηση Προϊόντων κατά GLOBALGAP(EUREPGAP)

- Φυτική Παραγωγή με Κωδικούς NACE 011, 012, 013 και 016 (Τομέας 1 της ΚΟ HACCP)

1.2.3 Η πιστοποίηση των ανωτέρω Συστημάτων Διαχείρισης, όπως αυτά περιγράφονται στα αντίστοιχα τυποποιητικά έγγραφα, συνίσταται κατά περίπτωση στα κάτωθι :

1.2.3.1 Στον έλεγχο των τυπικών προϋποθέσεων που απαιτούνται ώστε οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις / οργανισμοί να γίνουν αποδεκτές ως υποψήφιες για πιστοποίηση (υποβολή και ανασκόπηση σχετικών Αιτήσεων Πιστοποίησης). Στο πλαίσιο της σχετικής ενέργειας περιλαμβάνονται τόσο ο τεκμηριωμένος καθορισμός της κατάλληλης Ομάδας Επιθεώρησης, όσο και η τεκμηριωμένη αιτιολόγηση του συνολικού αριθμού ανθρωποημερών αξιολόγησης /επιθεώρησης που απαιτούνται και που οδηγεί στον αναγκαίο λεπτομερή προγραμματισμό της επιθεώρησης.

1.2.3.2 Στον προκαταρκτικό έλεγχο επάρκειας της γραπτής τεκμηρίωσης (εγχειρίδιο ποιότητας, διαδικασίες κλπ) που έχει αναπτύξει η επιχείρηση / οργανισμός και που αντανakλά τις απαιτήσεις που θέτει το αντίστοιχο εκάστοτε πρότυπο, έναντι των απαιτήσεων του οποίου επιζητεί τη πιστοποίηση.

1.2.3.3 Στη διενέργεια προσχεδιασμένου και κατάλληλα προγραμματισμένου 1^{ου} Σταδίου (προαξιολόγηση) - στο πλαίσιο ανάληψης έργου αρχικής πιστοποίησης – αξιολόγησης ή επαναπιστοποίησης του εφαρμοζόμενου ΣΔ - με επίσκεψη στην έδρα της επιχείρησης / οργανισμού, που ταυτόχρονα θα αποτελέσει ευκαιρία για εντοπισμό δυνητικών μη συμμορφώσεων και προετοιμασία για το 2^ο Στάδιο (τελική αξιολόγηση συμμόρφωσης / επιθεώρηση) το οποίο επίσης περιλαμβάνει επιτόπια επίσκεψη σε όλες τις εγκαταστάσεις του οργανισμού που εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της επιζητούμενης πιστοποίησης. Η επιτόπια προαξιολόγηση εξαιρείται μόνο για τη περίπτωση έργου αρχικής πιστοποίησης ΣΔΠ κατά ISO 9001:2008, σε μικρές επιχειρήσεις/οργανισμούς κάτω των δέκα απασχολούμενων που δεν διαθέτουν πολλαπλές εγκαταστάσεις και επιζητούν πιστοποίηση σε ένα

- σαφές και απλό σχετικό πεδίο δραστηριοτήτων.
- 1.2.3.4 Στη διενέργεια προσχεδιασμένου και κατάλληλα προγραμματισμένου 2^{ου} Σταδίου (τελική αξιολόγηση) - στο πλαίσιο ανάληψης έργου αρχικής πιστοποίησης - αξιολόγησης ή επαναπιστοποίησης - σε όλες τις εμπλεκόμενες σχετικές εγκαταστάσεις της επιχείρησης με σκοπό την διερεύνηση του βαθμού συμμόρφωσης που εμφανίζει η λειτουργία της, με τις επιταγές και τις απαιτήσεις του προτύπου που περιγράφει το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης και αντανakλά η αντίστοιχη γραπτή τεκμηρίωση για το αιτούμενο πεδίο δραστηριοτήτων (πεδίο πιστοποίησης). Επισημαίνεται ότι το χρονικό διάστημα μεταξύ 1^{ου} και 2^{ου} Σταδίου αξιολόγησης δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι μήνες.
- 1.2.3.5 Στην απόφαση για χορήγηση ή μη της επιζητούμενης Πιστοποίησης από κατάλληλα εξουσιοδοτημένο και εντεταλμένο για το σκοπό αυτό πρόσωπο του Φορέα Πιστοποίησης (ανεξάρτητου από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση συμμόρφωσης/επιθεώρηση), κατόπιν εισήγησης του Επικεφαλής Επιθεωρητή και του Τεχνικού Δντή του ΦΠ και με βάση τα ευρήματα και τα σχετικά τεκμήρια συμμόρφωσης που προέκυψαν από τη παραπάνω αξιολόγηση / επιθεώρηση και εφ' όσον αποδεδειγμένα ήρθαν όλες οι μη συμμορφώσεις επαρκώς και εντός προκαθορισμένου χρονικού ορίου (90 ημερολογιακές ημέρες). Το ανωτέρω αρμόδιο για τη χορήγηση πρόσωπο ελέγχει την πληρότητα της αναφοράς επιθεώρησης και αξιολογεί την επάρκεια των τεκμηρίων άρσης των μη συμμορφώσεων που προσκομίστηκαν τεκμηριώνοντας κατάλληλα την απόφαση που λαμβάνει. Επισημαίνεται ότι για τη λήψη της απόφασης χορήγησης ή μη της πιστοποίησης, συνεκτιμώνται και πρόσθετα στοιχεία και δεδομένα που αφορούν την επίδοση του επιθεωρούμενου οργανισμού, όπως καταγγελίες και παράπονα πελατών ή/και αρμοδίων συλλογικών οργάνων τους (πχ Ινστιτούτα Καταναλωτών), ατυχήματα και καταστάσεις κρίσης και ανωτέρας βίας (πχ φυσικές ή μη καταστροφές, εργατικά ατυχήματα) αποτελέσματα ελέγχων και τυχόν επιβολή κυρώσεων από αρμόδιους ελεγκτικούς φορείς (πχ ΕΦΕΤ, ΕΟΦ, Δνσεις ΝΑ, Δνσεις Υπουργείων κλπ), τεκμηριωμένη ενδεχόμενη παραβίαση θεμελιωδών νομοθετικών υποχρεώσεων που αφορούν τη λειτουργία του οργανισμού κλπ. Η απόφαση χορήγησης επικυρώνεται από το Γενικό Δντή του Φορέα Πιστοποίησης δια της υπογραφής του σχετικού Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης που εκδίδει ο Φορέας.
- 1.2.3.6 Στην επακόλουθη, της χορηγηθείσας Πιστοποίησης, περιοδικής (τουλάχιστον ετήσιας) Επιτήρησης του πιστοποιημένου πλέον Συστήματος Διαχείρισης, μέσω επιτόπιων προσχεδιασμένων και κατάλληλα προγραμματισμένων επισκέψεων, ώστε να διαπιστώνεται η συνεχιζόμενη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των σχετικών κανονιστικών και τυποποιητικών διατάξεων. Επισημαίνεται ότι ο αρχικός τυπικός κύκλος πιστοποίησης είναι τριετής και περιλαμβάνει τουλάχιστον δύο ετήσιες επιτόπιες επιτηρήσεις και μια επίσκεψη επαναπιστοποίησης/επαναξιολόγησης συμμόρφωσης. Ειδικότερα επισημαίνεται ότι η ημερομηνία εκκίνησης της τριετούς ισχύος της χορηγηθείσας πιστοποίησης είναι η ημερομηνία έκδοσης του σχετικού Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης ή οποιαδήποτε δύναται να ταυτίζεται με την ημερομηνία λήψης απόφασης χορήγησης. Οι –τουλάχιστον ανά δώδεκα μήνες διαδοχικές επισκέψεις 1^{ης} και 2^{ης} επιτήρησης- προγραμματίζονται όμως με βάση την ημερομηνία διενέργειας και ολοκλήρωσης του 2^{ου} Σταδίου αρχικής αξιολόγησης συμμόρφωσης/επιθεώρησης. Τονίζεται ότι ο Φορέας Πιστοποίησης διατηρεί το δικαίωμα να καθορίζει συχνότερες της ετήσιας, επισκέψεις επιτήρησης, όταν κατά τη κρίση του υφίστανται περιστάσεις και συνθήκες που το απαιτούν (σημαντικές μεταβολές στο ισχύον νομοθετικό, κανονιστικό και τυποποιητικό πλαίσιο, αυξημένος κίνδυνος για τη δημόσια

υγεία και ασφάλεια, εμφάνιση κρίσεων και απρόβλεπτων καταστάσεων, ύπαρξη καταγγελιών και παραπόνων, χαμηλή επίδοση του οργανισμού στην εφαρμογή του ΣΔ κλπ).

- 1.2.3.7 Στην επακόλουθη των διαδοχικών επιτηρήσεων, διενέργεια προσχεδιασμένης και κατάλληλα προγραμματισμένης επίσκεψης επαναξιολόγησης συμμόρφωσης/επαναπιστοποίησης του οργανισμού/επιχείρησης σε χρονική στιγμή οπωσδήποτε πριν τη λήξη ισχύος της αρχικά χορηγηθείσας πιστοποίησης. Η επαναπιστοποίηση προγραμματίζεται και διεξάγεται σε ημερομηνία οπωσδήποτε πριν από την ημερομηνία λήξης της ισχύος της αρχικής πιστοποίησης, διαφορετικά η όλη διαδικασία ξεκινά από μηδενική βάση και αντιμετωπίζεται από το Φορέα Πιστοποίησης ως αρχική πιστοποίηση και ως εντελώς νέο έργο. Ομοίως και ιδιαίτερα για παρεμφερείς με τους παραπάνω λόγους (σημαντικές μεταβολές στο ισχύον νομοθετικό, κανονιστικό και τυποποιητικό πλαίσιο, αυξημένος κίνδυνος για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια, εμφάνιση κρίσεων και απρόβλεπτων καταστάσεων, ύπαρξη καταγγελιών και παραπόνων, χαμηλή επίδοση του οργανισμού στην εφαρμογή του ΣΔ κλπ) , ο Φορέας Πιστοποίησης διεξάγει και την επαναπιστοποίηση προγραμματίζοντας ξανά 1^ο και 2^ο Στάδιο αξιολόγησης συμμόρφωσης, όπως ακριβώς κατά την αρχική πιστοποίηση. Επισημαίνεται ότι εάν η επαναπιστοποίηση διενεργείται πριν τη λήξη ισχύος της αρχικής πιστοποίησης και με τη προϋπόθεση ότι δεν έχουν επέλθει σημαντικές μεταβολές στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, τότε η υποβολή αίτησης από τον οργανισμό δεν είναι υποχρεωτική, ενώ σε κάθε περίπτωση είναι υποχρεωτική η ανανέωση ισχύος της σύμβασης με το Φορέα Πιστοποίησης.
- 1.2.3.8 Στην απόφαση για περιορισμό ή επέκταση του αρχικού πεδίου πιστοποίησης κατόπιν σχετικής αίτησης του πιστοποιημένου οργανισμού/επιχείρησης και με βάση τα αποτελέσματα αντίστοιχων επισκέψεων αξιολόγησης της συμμόρφωσης, οι οποίες δύναται να συνδυάζονται με τις επισκέψεις επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης.
- 1.2.3.9 Στην απόφαση για αναστολή ή ανάκληση (ακύρωση) της σχετικής Πιστοποίησης με βάση τα αποτελέσματα της ασκούμενης Επιτήρησης.

1.2.4 Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης εφαρμόζεται πάντοτε σε συνδυασμό με τον σχετικό κατά κατηγορία Πιστοποίησης, **Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης** και τις αντίστοιχες **Γενικές Διαδικασίες ή/και Οδηγίες Εργασίας**, όπου μεταξύ τυχόν άλλων πρόσθετων και ειδικών απαιτήσεων επί οποιασδήποτε πτυχής της λειτουργίας πιστοποίησης, καθορίζονται και οι δυνατοί για κάθε περίπτωση, ως άνω συνδυασμοί και απαιτήσεις.

1.2.5 Η αναφερόμενη στην Παράγραφο 1.2.2 κατηγορία πιστοποίησης ΣΔ κατά ISO 22000:2005 και AGRO 2 δύναται να συνδυάζεται κατάλληλα και ταυτόχρονα με τις κατηγορίες πιστοποίησης των Παραγράφων 1.2.1 και 1.2.3, κατά ISO 9001:2008 στους βιομηχανικούς τομείς και στις αντίστοιχες επιχειρήσεις που εφαρμόζει σχετικά (του γενικού κλάδου τροφίμων, του κλάδου της φυτικής παραγωγής και του ειδικού τομέα του χοιρινού κρέατος). Σε τέτοια περίπτωση ο Φορέας Πιστοποίησης δεν μειώνει τις απαιτήσεις του αλλά σχεδιάζει, προγραμματίζει και αιτιολογεί κατάλληλα και τεκμηριωμένα τόσο το καθορισμό επαρκούς Ομάδας Επιθεώρησης, όσο και τη χρονική διάρκεια και το περιεχόμενο της αξιολόγησης συμμόρφωσης.

1.3 Η Διασφάλιση της Ανεξαρτησίας και της Αμεροληψίας

- 1.3.1. Πολιτική του Οργανισμού Πιστοποίησης Q-check είναι να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες πιστοποίησης με τρόπο που να διασφαλίζει την ανεξαρτησία και αμεροληψία του Οργανισμού και να ενισχύει την εμπιστοσύνη της αγοράς στο έργο του.
- 1.3.2. Αυτό επιτυγχάνεται τόσο με τη λειτουργία ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας , στο οποίο εκπροσωπούνται στο μέγιστο δυνατό βαθμό, όλα τα σχετικά με την λειτουργία της Πιστοποίησης ενδιαφερόμενα μέρη και συμφέροντα, χωρίς να υπερισχύει κάποιο συγκεκριμένο από αυτά και το οποίο χαράσσει και παρακολουθεί την εφαρμογή της πολιτικής σε θέματα Πιστοποίησης και ελέγχει τις διαδικασίες για την χορήγησή της, όσο και με τη χρησιμοποίηση τεχνικά ικανών επιθεωρητών και εμπειρογνομόνων που στελεχώνουν τις κατάλληλες Ομάδες Επιθεώρησης, απαλλαγμένων από κάθε είδους εμπορική ή άλλη επιρροή, για τα τελευταία (2) χρόνια τουλάχιστον.
- 1.3.3. Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του Οργανισμού Πιστοποίησης είναι ελεύθερη για όλους τους ενδιαφερομένους, επιχειρήσεις/οργανισμούς/φορείς, ανεξαρτήτως ιδιοκτησίας ή μεγέθους, ενώ η επεξεργασία των αιτήσεων για πιστοποίηση γίνεται με τρόπο ομοιόμορφο χωρίς διακρίσεις.
- 1.3.4. Η διενέργεια της αξιολόγησης / επιθεώρησης που αποτελεί τη βάση της χορήγησης της πιστοποίησης διεξάγεται στηριζόμενη στις παρακάτω θεμελιώδεις αρχές:
- Ηθική και δεοντολογική συμπεριφορά (επαγγελματισμός, ευγένεια, διακριτικότητα, εχεμύθεια , εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, ισοτιμία και ισονομία στη μεταχείριση)
 - Δίκαιη παρουσίαση και τεκμηρίωση ευρημάτων και αποδεικτικών στοιχείων (ειλικρίνεια, σαφήνεια, ακρίβεια)
 - Επαγγελματική επάρκεια (γνώση, επικοινωνιακή ικανότητα, άσκηση ορθής επαγγελματικής και τεχνικής κρίσης)
 - Ανεξαρτησία (αμεροληψία, αντικειμενικότητα)
 - Έμφαση στην ύπαρξη και συλλογή τεκμηρίων (αξιοπιστία και επαναληψιμότητα στην εξαγωγή συμπερασμάτων με βάση κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία)
- 1.3.5. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης Q-check εφαρμόζει επίσης Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας συμμορφούμενο, κατά κατηγορία πιστοποίησης, με τις απαιτήσεις των Εναρμονισμένων Ευρωπαϊκών και των Διεθνών σχετικών Προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 17021:2006, ISO 17000:2004, ISO 19011:2002, καθώς και των λοιπών οδηγιών, κατευθύνσεων και απαιτήσεων του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης και της Ευρωπαϊκής Διαπίστευσης για τα αντίστοιχα πεδία εφαρμογής τους.
- 1.3.6. Ο Διαχειριστής του Οργανισμού Πιστοποίησης τελεί υπόλογος έναντι του Συμβουλίου Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας η σύνθεση των μελών του οποίου διασφαλίζει στο μέγιστο δυνατό βαθμό, την εκπροσώπηση όλων των σχετικών με τη πιστοποίηση ενδιαφερομένων μερών και συμφερόντων. Δυνητικά ενδιαφερόμενα μέρη μπορεί να αποτελούν αρμόδιες κρατικές αρχές,

πελάτες του Φορέα Πιστοποίησης, αποδέκτες υπηρεσιών και προϊόντων πελατών του Φορέα Πιστοποίησης, καταναλωτές, εργαζόμενοι, κατάλληλα συλλογικά όργανα και φορείς κλπ. Τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας υποδεικνύονται και ορίζονται αποκλειστικά από τους Φορείς τους οποίους εκπροσωπούν, ενώ διέπονται από τους κανόνες εμπιστευτικότητας που ισχύουν για όλο το προσωπικό του Οργανισμού Πιστοποίησης. Το Συμβούλιο Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας λειτουργεί με βάση τον αντίστοιχο **Κανονισμό Λειτουργίας**. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης κάνει σαφή διάκριση ανάμεσα στη λειτουργία της αξιολόγησης / επιθεώρησης και στη λειτουργία της χορήγησης πιστοποίησης την οποία λαμβάνουν αρμόδια εντεταλμένα και εξουσιοδοτημένα στελέχη του Οργανισμού Πιστοποίησης που σε καμία περίπτωση και με κανένα τρόπο δεν συμμετέχουν στην αντίστοιχη αξιολόγηση / επιθεώρηση. Το Συμβούλιο Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας ασκεί εποπτεία, έλεγχο και παρακολούθηση της ορθής και αξιόπιστης λειτουργίας του Οργανισμού Πιστοποίησης και της τεκμηριωμένης υλοποίησης της καθιερωμένης πολιτικής του.

- 1.3.7. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης παρέχει κάθε αρωγή και απαραίτητη πληροφόρηση στο Συμβούλιο Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας, ώστε αυτό να καθίσταται ικανό να εξασφαλίζει ακέραιο και αμερόληπτο έλεγχο της διαδικασίας πιστοποίησης. Το ΣΠ δικαιούται να ενημερώνει το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης και τυχόν άλλη αρμόδια κρατική αρχή, αν κρίνει ότι το έργο του παρεμποδίζεται με οποιονδήποτε συστηματικό ή άλλο τρόπο.
- 1.3.8. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης χρησιμοποιεί εγκεκριμένους αξιολογητές/ επιθεωρητές, για την διενέργεια αξιολογήσεων/ επιθεωρήσεων συμμόρφωσης των αιτούμενων τη πιστοποίησης.
- 1.3.9. Το στελεχιακό δυναμικό του Οργανισμού Πιστοποίησης μόνιμης ή εξωτερικής συνεργασίας, τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας και των εκάστοτε Ειδικών Επιτροπών Πιστοποίησης και οι εμπειρογνώμονες της Επιτροπής Τεχνικών Θεμάτων δεν δύναται να έχουν καμία σχέση, συμπεριλαμβανομένης συγγένειας Α βαθμού, με τους φορείς για λογαριασμό των οποίων διενεργούνται οι αξιολογήσεις, επιθεωρήσεις και πιστοποιήσεις και δεν τους επιτρέπεται να διατηρούν οποιαδήποτε δέσμευση ή άλλη σχέση η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει την αντικειμενικότητα της κρίσης τους και την αμεροληψία τους.
- 1.3.10. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης, όλο το προσωπικό του, οι αξιολογητές / επιθεωρητές, οι εμπειρογνώμονες καθώς και τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης και των εκάστοτε Ειδικών Επιτροπών Πιστοποίησης είναι απαλλαγμένα από οποιοσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις, επιρροές και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής και της επαγγελματικής τους κρίσης. Ο ΟΠ δεν συνεργάζεται με οποιαδήποτε μορφή με επιχειρήσεις που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες σχεδιασμού, ανάπτυξης και υποστήριξης εφαρμογής ΣΔ, ούτε αναθέτει σε τέτοιου είδους επιχειρήσεις τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων του ΣΔ που εφαρμόζει ο ίδιος.
- 1.3.11. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης, δεν επιδεικνύει πρόθεση να, ούτε προσφέρει δυνατότητες απασχόλησης σε στελέχη υποψηφίων φορέων/οργανισμών για πιστοποίηση.

- 1.3.12. Πιθανές άλλες εργασιακές ασχολίες του προσωπικού του Φορέα Πιστοποίησης, δεν πρέπει με κανένα τρόπο να διακυβεύουν την αμεροληψία του. Για το σκοπό αυτό το προσωπικό του ΟΠ, οι Αρμόδιοι Χορήγησης Πιστοποίησης, οι Επιθεωρητές/Αξιολογητές και οι Εμπειρογνώμονες που χρησιμοποιεί ο ΟΠ υποχρεούνται στην κατάθεση σχετικής δήλωσης ότι δεν συμμετέχουν σε παροχή πάσης φύσεως έργων σε πελάτες που εμφανίζονται στην επίσημα αναγνωρισμένη βάση δεδομένων πελατών του Οργανισμού Πιστοποίησης.
- 1.3.13. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης δεν πιστοποιεί οργανισμούς ή/και επιχειρήσεις που έχουν οιασδήποτε μορφής συνεργασιακή σχέση μαζί του η οποία μπορεί να επηρεάσει την αμεροληψία της πιστοποίησης.
- 1.3.14. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης Q-check δεν αποτελεί μέρος μεγαλύτερου οργανισμού, δεν διαθέτει θυγατρικές εταιρείες, δεν συμμετέχει σε άλλες εταιρείες, δεν δραστηριοποιείται σε άλλους τομείς και δεν παρέχει άλλης μορφής υπηρεσίες, εκτός από αυτές που υπόκεινται στις απαιτήσεις του παρόντος ΓΚΠ. Μελλοντική πιθανή δραστηριοποίηση σε νέες εργασίες θα σηματοδοτήσει τη δέουσα διάκριση λειτουργιών στη δομή και οργάνωση του Οργανισμού. Η προώθηση στην αγορά δυναμικών νέων υπηρεσιών (πχ εκπαίδευσης, πιστοποίησης σε άλλους τομείς κλπ) θα γίνεται με τρόπο που να αποκλείει ενδεχόμενη σύγχυση ή/και συσχέτιση με τις υπάρχουσες υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης.
- 1.3.15. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης δεν λέγει και δεν υποδηλώνει τίποτα που να υπονοεί ότι η διαδικασία πιστοποίησης θα ήταν απλούστερη, ευκολότερη ή λιγότερο δαπανηρή, εάν χρησιμοποιούντο και άλλες υπηρεσίες πιστοποίησης που παρέχει όπως αυτές προκύπτουν από το παρόν πεδίο διαπίστευσης. Ούτε υπονοείται με οποιοδήποτε τρόπο ότι αν γίνει χρήση και άλλων υπηρεσιών του Φορέα ή των στελεχών του, αυτό θα επέφερε επιχειρηματικά ή άλλα πλεονεκτήματα στον πελάτη.
- 1.3.16. Οι διαπιστευμένες υπηρεσίες του Φορέα Πιστοποίησης βρίσκονται στη διάθεση όλων των επιχειρήσεων και οργανισμών ανεξαρτήτως μεγέθους, θέσης στην αγορά, συμμετοχής σε ενώσεις ή ευρύτερους φορείς, γεωγραφικής θέσης και αντικειμένου (πλην των περιορισμών που θέτει το εκάστοτε ισχύον πεδίο διαπίστευσης) και παρέχονται χωρίς διακρίσεις με τρόπο ισότιμο και άνευ υπερβολικών οικονομικών απαιτήσεων ή άλλων απαιτήσεων εκτός κανονιστικών εγγράφων.
- 1.3.17. Οι αξιολογητές / επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες του Φορέα Πιστοποίησης δεν παρέχουν καμία υπηρεσία συμβουλευτικής, επιμορφωτικής ή εμπειρογνωματευτικής υφής, ως μέρος μίας αξιολόγησης / εξέτασης. Δεν παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες στους τρόπους απόκτησης και διατήρησης της πιστοποίησης, ούτε στο σχεδιασμό και εφαρμογή ΣΔ στις επιχειρήσεις που αξιολογούν (συμπεριλαμβανομένης της εκτέλεσης εσωτερικών επιθεωρήσεων για λογαριασμό τους) και δεν έχουν πράξει κάτι τέτοιο τουλάχιστον τα δύο τελευταία χρόνια πριν την αξιολόγηση / επιθεώρηση στη συγκεκριμένη επιχείρηση / οργανισμό που εντέλλονται να αξιολογήσουν.
- 1.3.18. Οι αμοιβές του προσωπικού που συμμετέχει στις δραστηριότητες που αφορούν την αξιολόγηση / επιθεώρηση, τη πιστοποίηση και την σχετική επιτήρηση δεν εξαρτώνται από και δεν συσχετίζονται με, τον αριθμό των

πιστοποιήσεων που διεκπεραιώνουν, ούτε και από τα αποτελέσματα αυτών.

- 1.3.19. Για τη διασφάλιση των ανωτέρω, το αντίστοιχο προσωπικό ενημερώνεται σχετικά και υποχρεούται να τηρεί εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια για τις πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση του και ανεξαρτησία από εμπορικά και άλλα συμφέροντα που δύναται να επηρεάσουν τη κρίση του, ενώ υπογράφει **Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας**, στην οποία αυτοδεσμεύεται να δηλώνει οποιαδήποτε διασύνδεσή του, άμεση ή έμμεση, με οργανισμούς ή φυσικά πρόσωπα που σχετίζονται με την υπό ανάληψη έργο πιστοποίησης. Η δήλωση αυτή τηρείται στο **Αρχείο Προσωπικού**.
- 1.3.20. Ο Φορέας Πιστοποίησης αξιολογεί την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων και τη σοβαρότητα φαινομένων που θέτουν υπό αμφισβήτηση την αξιοπιστία, την ακεραιότητα και την αμεροληψία των διενεργούμενων επιθεωρήσεων συμμόρφωσης και κατ' επέκταση το κύρος και τη θέση του στην αγορά, καθορίζοντας και ανάλογα όρια αποδοχής ή μη του αντίστοιχου βαθμού επικινδυνότητας. Η σχετική ανάλυση επικινδυνότητας περιλαμβάνει την αξιολόγηση δυνατικών πηγών εμφάνισης κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων που σχετίζονται με την ανεξαρτησία των επιθεωρητών και των προσώπων που αποφασίζουν για τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης. Ο ΦΠ βρίσκεται σε διαρκή εγρήγορση ώστε να εντοπίζει συγκεκριμένα γεγονότα και καταστάσεις που επιφέρουν υψηλό κίνδυνο καταστρατήγησης της ανωτέρω πολιτικής ανά διακριτό έργο πιστοποίησης που αναλαμβάνεται και λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα τόσο για τη πρόληψη εμφάνισης τους, όσο και για την αντιμετώπιση των επιπτώσεών τους. Ειδικά για τις περιπτώσεις πιστοποίησης όπου υφίσταται μη αποδεκτό επίπεδο της ως άνω επικινδυνότητας, πολιτική του ΦΠ είναι να μην αναλαμβάνει το αντίστοιχο έργο πιστοποίησης. Η σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία που έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται είναι η Διαδικασία Αμεροληψίας και Ακεραιότητας.

1.4 Η Διασφάλιση της Εμπιστευτικότητας

- 1.4.1 Ο Οργανισμός Πιστοποίησης Q-check εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε πληροφορία σχετική με τις πιστοποιούμενες επιχειρήσεις / οργανισμούς και τη λειτουργία τους, η οποία αποκτάται κατά την υλοποίηση των διαφόρων ενεργειών πιστοποίησης, διατηρείται εμπιστευτική σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του Φορέα.
- 1.4.2 Οι ανωτέρω πληροφορίες δεν αποκαλύπτονται σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος , εκτός εάν υπάρχει γραπτή συναίνεση της εν λόγω πιστοποιημένης επιχείρησης / οργανισμού (πελάτη).
- 1.4.3 Σε περίπτωση που από το νόμο επιβάλλεται η αποκάλυψη των πληροφοριών αυτών σε τρίτο μέρος , ο Οργανισμός Πιστοποίησης ενημερώνει σχετικά τον ενδιαφερόμενο, κατάλληλα και έγκαιρα και σε κάθε περίπτωση πριν την όποια δημοσιοποίηση ή/και παροχή πληροφορίας. Η σχετική τεκμηριωμένη Διαδικασία που έχει αναπτυχθεί είναι η Διαδικασία Εμπιστευτικότητας.

1.5 Τα Τέλη Πιστοποίησης

1.5.1 Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χορήγηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης είναι η έγκαιρη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων της πιστοποιημένης επιχείρησης / οργανισμού προς τον Φορέα Πιστοποίησης, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της αξιολόγησης / επιθεώρησης. Τούτο θεωρείται ως παράμετρος ιδιαίτερα σημαντική και ευθέως σχετιζόμενη με την επίτευξη ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και την απαλλαγή από επιρροές και πιέσεις που δύναται να επηρεάσουν τη κρίση του Φορέα και την ακεραιότητα της λειτουργίας της πιστοποίησης.

1.6 Ορισμοί

Κατά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού ισχύουν οι ορισμοί που αναφέρονται στο Παράρτημα Β.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

2.1 Όροι Πιστοποίησης

2.1.1 Η πιστοποίηση χορηγείται σε επιχειρήσεις και οργανισμούς (νομικά πρόσωπα οιασδήποτε μορφής) του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, της ημεδαπής ή της αλλοδαπής (άνευ γεωγραφικού περιορισμού), είτε ασκούν μεταποιητική βιομηχανική ή βιοτεχνική δραστηριότητα, είτε πρωτογενή παραγωγή, είτε παροχή υπηρεσιών, αρκεί να εμπίπτουν ως δραστηριότητα στους σχετικούς κωδικούς και κατηγορίες κλάδων της οικονομίας που παρατίθενται στις παραγράφους 1.2.1, 1.2.2 και 1.2.3 του παρόντος, δηλαδή στις περιπτώσεις κατά κατηγορία πιστοποίησης οι οποίες εμπίπτουν στο αντικείμενο τεχνικής ικανότητας του Οργανισμού Πιστοποίησης και με την προϋπόθεση ότι αυτές συμμορφώνονται πλήρως με τις προβλέψεις του παρόντος Γενικού Κανονισμού, όπως κατά περίπτωση αυτός εξειδικεύεται με την εφαρμογή του αντίστοιχου Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης. Επιπρόσθετα, εφαρμόζοντας τις προβλέψεις των Κανονισμών Πιστοποίησης, τα προς πιστοποίηση νομικά πρόσωπα πρέπει να αποδεικνύεται ότι ικανοποιούν πλήρως τις απαιτήσεις των αντίστοιχων διατάξεων ή / και προτύπων όπως εκάστοτε βρίσκονται σε ισχύ, συμπεριλαμβανομένου και του κείμενου νομοθετικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία τους. Οι λεπτομέρειες αυτών των απαιτήσεων είναι τέτοιες, ώστε δύο διαφορετικοί Φορείς Πιστοποίησης ή διαφορετικοί επιθεωρητές, λειτουργώντας ανεξάρτητα, να μπορούν να καταλήξουν στα ίδια συμπεράσματα σχετικά με το βαθμό συμμόρφωσης της επιχείρησης.

2.1.2 Για τη χορήγηση και διατήρηση της πιστοποίησης είναι απαραίτητη η διεξαγωγή αξιολόγησης / επιθεώρησης της συμμόρφωσης του Συστήματος Διαχείρισης που επικαλείται η υποψήφια επιχείρηση ότι εφαρμόζει ή παράγει, σε όλες τις σχετικές εγκαταστάσεις και εύρος λειτουργίας και δραστηριοτήτων που απαρτίζουν το επιθυμητό Πεδίο Πιστοποίησης, με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων κανονιστικών και τυποποιητικών διατάξεων, καθώς και επακόλουθη ανάλογη επιτήρηση και επαναπιστοποίηση. Το σύνολο των διαδικασιών που περιγράφουν τα παραπάνω πρέπει να γίνεται απόλυτα κατανοητό και αποδεκτό από τους ενδιαφερόμενους.

2.1.3 Η αρχική αξιολόγηση/επιθεώρηση συμμόρφωσης, απαρτίζεται από δύο διακριτά στάδια το 1^ο Στάδιο (Προαξιολόγηση) και το 2^ο Στάδιο (Τελική Αξιολόγηση). Η προαξιολόγηση υλοποιείται πάντοτε με επιτόπια επίσκεψη στην έδρα του υπό πιστοποίηση οργανισμού/επιχείρησης με εξαίρεση τη περίπτωση πιστοποίησης ΣΔΠ κατά ISO 9001:2008 πολύ μικρών επιχειρήσεων που διαθέτουν μία και μόνο εγκατάσταση και κάτω των 10 ατόμων προσωπικό, ενώ το επιζητούμενο πεδίο πιστοποίησης δεν είναι πολύπλοκο. Σε τέτοια περίπτωση η προαξιολόγηση διενεργείται από την έδρα του Φορέα Πιστοποίησης και περιλαμβάνει τηλεφωνική συνέντευξη με αρμόδια πρόσωπα της επιχείρησης και έλεγχο στοιχείων και δεδομένων που έχει αποστείλει η επιχείρηση στο ΦΠ συμπεριλαμβανομένης της γραπτής τεκμηρίωσης του υπό πιστοποίηση ΣΔ που εφαρμόζει.

2.1.4 Σκοπός της προαξιολόγησης είναι να προετοιμάσει κατάλληλα τη τελική

αξιολόγηση, να υποβοηθήσει το λεπτομερή και επαρκή σχεδιασμό και προγραμματισμό της τελικής αξιολόγησης και να εντοπιστούν δυνητικές μη συμμορφώσεις και αδυναμίες του υπό πιστοποίηση εφαρμοζόμενου ΣΔ. Μεταξύ προαξιολόγησης και τελικής αξιολόγησης δεν μπορεί να μεσολαβεί χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 6 μηνών. Σε αντίθετη περίπτωση η όλη διαδικασία επαναλαμβάνεται από την αρχή.

- 2.1.5 Η πιστοποίηση που χορηγείται ισχύει για τρία έτη με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία που αναγράφεται στο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που εκδίδει ο ΟΠ και η οποία μπορεί να ταυτίζεται με την ημερομηνία της λήψης απόφασης χορήγησης, υπό τον όρο των δύο τουλάχιστον ετήσιων επιτηρήσεων κατά το πρώτο και το δεύτερο έτος ισχύος αντίστοιχα, καθώς και της επαναπιστοποίησης κατά το τρίτο έτος ισχύος και οπωσδήποτε πριν την ημερομηνία λήξης της ισχύος της πιστοποίησης. Επισημαίνεται ότι οι επισκέψεις επιτήρησης και επαναπιστοποίησης προγραμματίζονται με βάση την ημερομηνία διεξαγωγής και ολοκλήρωσης του 2^{ου} Σταδίου της αρχικής αξιολόγησης συμμόρφωσης. Επιπλέον εάν η επαναπιστοποίηση διεξαχθεί μετά τη λήξη ισχύος της αρχικής πιστοποίησης, τότε λογίζεται από το Οργανισμό Πιστοποίησης ως περίπτωση αρχικής πιστοποίησης και ως νέο έργο πιστοποίησης, με τη σχετική διαδικασία να επαναλαμβάνεται πλήρως και από μηδενική βάση.

2.2 Παροχή Πληροφοριών στους Ενδιαφερόμενους

- 2.2.1 Οι ενδιαφερόμενοι για πιστοποίηση λαμβάνουν όλες τις σχετικές πληροφορίες μέσω του παρόντος Γενικού Κανονισμού και του αντίστοιχου κατά περίπτωση Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης, τους οποίους και παραλαμβάνουν δωρεάν από το Φορέα Πιστοποίησης. Κάθε ενδιαφερόμενος έχει πρόσβαση στα ανωτέρω έγγραφα και μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Πιστοποίησης, όπου βρίσκονται αναρτημένες οι ενημερωμένες εκδόσεις τους σε πεδίο ελεύθερης πρόσβασης. Επιπλέον οι ενδιαφερόμενοι λαμβάνουν γνώση όλων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων τους μέσω της Σύμβασης Έργου που υπογράφουν με τον Οργανισμό Πιστοποίησης. Οι λεπτομέρειες της διενέργειας προαξιολόγησης και τελικής αξιολόγησης τους γνωστοποιούνται με ευθύνη του ΟΠ μέσω κοινοποίησης των σχετικών προγραμμάτων επισκέψεων (Προγράμματα Επιθεώρησης) και της σύνθεσης της Ομάδας Επιθεώρησης. Προφορικές πληροφορίες και διευκρινήσεις για την εφαρμογή των Κανονισμών παρέχονται από τον Τεχνικό Διευθυντή Πιστοποίησης, καθώς και από τον Συντονιστή Αξιολογήσεων/ Επιθεωρήσεων.
- 2.2.2 Ο Οργανισμός Πιστοποίησης οφείλει να τηρεί εγκαίρως ενημέρους και να παρέχει κάθε είδους πληροφόρηση προς τους ενδιαφερόμενους για πιστοποίηση οργανισμούς/επιχειρήσεις και ειδικότερα σε σχέση με :
- Τη συνολική διαδικασία, τους όρους και τις προϋποθέσεις χορήγησης, αναστολής, επέκτασης, περιορισμού, αναστολής, ανάκλησης και ακύρωσης της πιστοποίησης
 - Τις κανονιστικές και τυποποιητικές απαιτήσεις που τίθενται για την επιζητούμενη πιστοποίηση
 - Τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων, ενστάσεων και αμφισβητήσεων
 - Τη διαδικασία ανατροφοδότησης του Φορέα Πιστοποίησης με πληροφορίες που υποδεικνύουν το βαθμό ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες από το

ΦΠ υπηρεσίες πιστοποίησης

- Τις οιοσδήποτε μεταβολές και τροποποιήσεις στους ανωτέρω όρους, προϋποθέσεις και κανονιστικές και τυποποιητικές απαιτήσεις

2.2.3 Ο υπό πιστοποίηση ή ο ήδη πιστοποιημένος οργανισμός με τη σειρά του, οφείλει να ενημερώνει άμεσα και γραπτώς τον Οργανισμό Πιστοποίησης για οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή λαμβάνει χώρα και επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα την ισχύ της πιστοποίησης για το καθορισμένο πεδίο εφαρμογής, ήτοι για τυχόν μεταβολές στο προσωπικό που καταλαμβάνει καίριες για το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης θέσεις (πχ Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας), για αλλαγές στις διεργασίες παραγωγής (πχ 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 του οργανισμού, για περιπτώσεις αρνητικών επιπτώσεων σε πελάτες και τελικούς χρήστες από τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών κλπ.

2.3 Υποβολή και Ανασκόπηση Αίτησης

2.3.1 Οι ενδιαφερόμενοι για πιστοποίηση οργανισμοί υποβάλουν συμπληρωμένη Έντυπη Αίτηση , υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπό τους στο πλαίσιο έργου αρχικής πιστοποίησης. Της υποχρέωσης υποβολής αίτησης, εξαιρούνται οι οργανισμοί/επιχειρήσεις που υπόκεινται σε επιτήρηση ή επαναπιστοποίηση, υπό τον όρο ότι δεν έχουν μεσολαβήσει στο ενδιάμεσο χρονικό διάστημα σημαντικές μεταβολές στο ισχύον κανονιστικό και τυποποιητικό πλαίσιο και στο αντίστοιχο πεδίο πιστοποίησης, ότι δεν επιζητείται επέκταση ή περιορισμός του αρχικού πεδίου πιστοποίησης και ότι η αρχική πιστοποίηση δεν αφορά πολλαπλές εγκαταστάσεις.

2.3.2 Η ανωτέρω αίτηση πρέπει να περιέχει ή/και να επισυνάπτονται μεταξύ άλλων, τουλάχιστον τα κατωτέρω :

- Επωνυμία και Διεύθυνση έδρας και εγκαταστάσεων.
- Προσδιορισμό του Πεδίου για το οποίο ζητείται πιστοποίηση συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων, της νομοθεσίας που τις διέπει και των σχετικών εγκαταστάσεων που εμπλέκονται και αφορά η πιστοποίηση , του Βιομηχανικού Τομέα που ανήκει η επιχείρηση, του αριθμού εργαζομένων , καθώς και των εφαρμοζόμενων προτύπων.
- Ακριβή προσδιορισμό του είδους της ζητούμενης πιστοποίησης , αναλόγως των κατά των ανωτέρω παραγράφων 1.2.1 ή/και 1.2.2 ή/και 1.2.3 ή κατά τη σχετική παράγραφο του Ειδικού Κανονισμού, εφαρμοζόμενων περιπτώσεων.
- Λεπτομερή περιγραφή των δραστηριοτήτων, των διεργασιών, των παραγωγικών συνθηκών, του μεγέθους, της πολυπλοκότητας και της οργάνωσης της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων σημαντικών και κρίσιμων λεπτομερειών που σχετίζονται με τη παραγωγική διαδικασία.
- Παράθεση των σχετικών κανονιστικών διατάξεων, οδηγιών και νομοθετημάτων που διέπουν τη λειτουργία της επιχείρησης και τα προϊόντα / υπηρεσίες που προσφέρει.
- Περιγραφή του μέρους της παραγωγικής διαδικασίας και των λοιπών

δραστηριοτήτων που δίνονται υπερβολικά, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τη ταυτότητα των υπερβολάβων που χρησιμοποιεί η επιχείρηση

- Πληροφορίες σχετικά με τη ταυτότητα των νομικών και φυσικών προσώπων που παρέχουν τις συμβουλευτικές υπηρεσίες σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης και υποστήριξης εφαρμογής του υπό πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης
- Δήλωση του αιτούντα ότι συμφωνεί πλήρως με τους όρους του παρόντος Γενικού και του αντίστοιχου Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης.
- Το Εγχειρίδιο Ποιότητας, τις Διαδικασίες και τη κάθε μορφής γραπτή τεκμηρίωση που έχουν αναπτυχθεί και περιγράφουν τα Συστήματα Διαχείρισης για τα οποία ζητείται πιστοποίηση, με εξαίρεση έγγραφα που τυχόν αποτελούν ή θεωρούνται από την επιχείρηση επαγγελματικό απόρρητο ή υπόκεινται σε καθεστώς κατοχυρωμένων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας ή πατέντας κλπ.

2.3.3 Η αίτηση ανασκοπείται και ελέγχεται ως προς τη πληρότητα των στοιχείων της από το εξουσιοδοτημένο προς το σκοπό αυτό στέλεχος του Οργανισμού Πιστοποίησης, με σκοπό να επιβεβαιωθεί ότι :

- Τα παρεχόμενα στοιχεία είναι επαρκή για το προγραμματισμό και το σχεδιασμό αξιόπιστης επιθεώρησης όλων των εμπλεκόμενων εγκαταστάσεων
- Η επιζητούμενη πιστοποίηση είναι εντός του πεδίου τεχνικής ικανότητας του Φορέα Πιστοποίησης, και ότι είναι διαθέσιμοι όλοι οι αναγκαίοι πόροι που απαιτούνται για την ανάληψη του σχετικού έργου πιστοποίησης
- Οι προϋποθέσεις πιστοποίησης είναι επαρκώς καθορισμένες και αποσαφηνισμένες, ότι είναι κατανοητές από τον αιτούμενο τη πιστοποίηση και ότι κάθε διαφορά ή απορία έχει επαρκώς επιλυθεί πριν την ανάληψη του σχετικού έργου πιστοποίησης
- Το επιθυμητό Πεδίο Πιστοποίησης περιγράφεται με σαφήνεια και ικανή λεπτομέρεια
- Δεν υφίσταται μη αποδεκτό επίπεδο επικινδυνότητας, σε ότι αφορά τις πιθανότητες εμφάνισης φαινομένων που διακυβεύουν την ανεξαρτησία, την αμεροληψία και την ακεραιότητα της πιστοποίησης
- Απιολογείται επαρκώς και τεκμηριωμένα ο συνολικός χρόνος που απαιτείται και καθορίζεται για τη διενέργεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης (περιλαμβάνει το χρόνο προαξιολόγησης και τελικής αξιολόγησης). Για τον ως άνω καθορισμό όπως επίσης και για τη περίπτωση πιστοποίησης πλλαπλών εγκαταστάσεων λαμβάνονται υπόψη οι πρόσθετες προβλέψεις των αντίστοιχων κατά περίπτωση πιστοποίησης Ειδικών Κανονισμών Πιστοποίησης. Ο καθορισμός της χρονικής διάρκειας της αξιολόγησης συμμόρφωσης, λαμβάνει υπόψη την σχετική καθοδήγηση της IAF και συγκεκριμένα στο έγγραφο IAF_GD 2_ ANNEX 2, τις τυχόν σχετικές απαιτήσεις που καθορίζονται από άλλα κανονιστικά και τυποποιητικά έγγραφα κατά κατηγορία πιστοποίησης (πχ ISO TS 22003) ενώ οι αντίστοιχες απαιτήσεις παρατίθενται στο Παράρτημα Γ του παρόντος ΓΚΠ.

2.3.4 Επίσης η υποβληθείσα αίτηση δύναται να ελεγχθεί και ως προς την ορθότητα των πληροφοριών που παρέχονται σε αυτήν, με οποιοδήποτε τρόπο κρίνεται σκόπιμο από το Φορέα Πιστοποίησης. Η παράθεση ψευδών ή/και παραπλανητικών στοιχείων σηματοδοτεί την αυτόματη άρνηση ανάληψης του έργου πιστοποίησης ή την εκ των υστέρων ακύρωση της χορηγηθείσας Πιστοποίησης. Κατά την ανασκόπηση της αίτησης καθορίζεται και η σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης με βάση τις αρχές που παρατίθενται παρακάτω.

2.4 Διενέργεια Αξιολόγησης / Επιθεώρησης

Μετά την υποβολή, ανασκόπηση και επαλήθευση των στοιχείων της αίτησης καθώς και τη σχετική αποδοχή της από τον Φορέα Πιστοποίησης, ακολουθεί η υπογραφή Συμφωνητικού (Σύμβαση Έργου υπόδειγμα της οποίας παρατίθεται στο Παράρτημα Α) από τα συμβαλλόμενα μέρη, δηλαδή τον Οργανισμό Πιστοποίησης Q-check και τον Πελάτη. Το Συμφωνητικό περιλαμβάνει όλα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο μερών σχετικά με τη χορήγηση της Πιστοποίησης και των όρων και προϋποθέσεων ισχύος της, όπως σε γενικές γραμμές περιγράφονται στο Κεφάλαιο 3 του παρόντος.

2.4.1 Αξιολόγηση / Επιθεώρηση Συστημάτων Διαχείρισης

Σε όλες τις, κατά την ανωτέρω Παράγραφο 1.2, περιπτώσεις πιστοποίησης :

2.4.1.1 Ο Υπεύθυνος Συντονιστής Φορέα Πιστοποίησης ορίζει τους κατάλληλους επιθεωρητές ή/και εμπειρογνώμονες που θα στελεχώσουν την Ομάδα Επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένου και του ορισμού του Επικεφαλής Επιθεωρητή.

2.4.1.2 Η επιλογή και ο ορισμός των κατάλληλων μελών της ομάδας επιθεώρησης και η συνακόλουθη κατανομή ρόλων και ευθυνών βασίζεται στις παρακάτω αρχές και παραμέτρους (ISO 19011:2002) :

- Προσωπικά χαρακτηριστικά και ικανότητες (ηθική, εντιμότητα, ευρύτητα πνεύματος, διπλωματική και επικοινωνιακή ικανότητα, ικανότητα παρατήρησης και αντίληψης, αποφασιστικότητα, ευελιξία, επιμονή, ορθή επαγγελματική κρίση κλπ)
- Ανεξαρτησία, ακεραιότητα και απουσία σύγκρουσης συμφερόντων ή άλλης σχέσης ή/και επιρροής με τον επιθεωρούμενο οργανισμό.
- Γνωστικό αντικείμενο, εμπειρία και επαγγελματική επάρκεια που τεκμαίρεται με τα κατάλληλα στοιχεία (αποδεικτικά προϋπηρεσίας, σπουδών και επιμόρφωσης, εκπαίδευσης ως επιθεωρητών) και που σχετίζεται τόσο με τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων όσο και ευρύτερα με τα περιεχόμενα συστατικά συστημάτων διαχείρισης , των ιδιομορφιών του συγκεκριμένου βιομηχανικού κλάδου και τη κατανόηση των σχετικών κανονιστικών διατάξεων που τον αφορούν.
- Ειδική γνώση σχετική με τη νομοθεσία, την ορολογία, τις αρχές της διαχείρισης ποιότητας και τα τεχνικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά των συγκεκριμένων προϊόντων, υπηρεσιών και διεργασιών που θα επιθεωρηθούν.
- Επιπλέον για τους Επικεφαλής Επιθεωρητές, ειδική γνώση σχετική με το σχεδιασμό κατάλληλων και αποτελεσματικών προγραμμάτων επιθεώρησης, το συντονισμό και καθοδήγηση ομάδας επιθεώρησης, την ικανότητα επίλυσης διαφορών και διαφωνιών που προκύπτουν κατά την επιθεώρηση και την ορθή αναγνώριση, αξιολόγηση βαρύτητας, εξαγωγή και καταγραφή ευρημάτων και συμπερασμάτων.

2.4.1.3 Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής μελετά και αξιολογεί κατάλληλα, την επάρκεια και πληρότητα της γραπτής τεκμηρίωσης που επισύναψε ο πελάτης στη

σχετική αίτηση πιστοποίησης και εντοπίζει τα σημεία εκείνα που δεν πληρούν τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου και δυνητικά μπορεί να εμφανίσουν υψηλή πιθανότητα εμφάνισης δυνητικών μη συμμορφώσεων. Σε περίπτωση εντοπισμού ελλείψεων ή/και ασαφειών, ενημερώνεται σχετικά ο πελάτης, ώστε να προβεί στις δέουσες διορθώσεις και να τις υποβάλλει έγκαιρα και σε κάθε περίπτωση πριν από τη διεξαγωγή των δύο Σταδίων επιθεώρησης. Επισημαίνεται ότι, δεν τηρείται απαραίτητα αντίγραφο της γραπτής τεκμηρίωσης από τον Φορέα Πιστοποίησης μετά το πέρας όλης της διαδικασίας πιστοποίησης, αλλά υποχρεούται η πιστοποιημένη επιχείρηση να τηρεί ακριβές σχετικό αντίγραφο, να επιδεικνύει όλες τις πιθανές τροποποιήσεις σε μελλοντική επιτήρηση και να συνυπογράφει, ότι έλαβε γνώση σχετικά, το εξουσιοδοτημένο στέλεχος (επιθεωρητής) του Φορέα Πιστοποίησης.

2.4.1.4 Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής με βάση τα στοιχεία που μελέτησε και διερεύνησε, προετοιμάζει και σχεδιάζει το κατάλληλο πρόγραμμα επιθεώρησης που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και απαιτήσεις της συγκεκριμένης επιθεώρησης, τόσο σε ότι αφορά τη προαξιολόγηση (1^ο Στάδιο) όσο και σε ότι αφορά τη τελική αξιολόγηση (2^ο Στάδιο). Το πρόγραμμα κάθε διακριτού Σταδίου επιθεώρησης απαρτίζεται και καταρτίζεται με γνώμονα, τα παρακάτω συστατικά στοιχεία :

- **Καθορισμός αντικειμενικών στόχων** με βάση τις προτεραιότητες της διοίκησης, τις τάσεις της αγοράς, τις απαιτήσεις του ΣΔ, τις επιταγές της κείμενης νομοθεσίας, την ανάγκη αξιολόγησης των προμηθευτών και τις ανάγκες άλλων εμπλεκόμενων μερών.
- **Καθορισμός της έκτασης της επιθεώρησης** με βάση το μέγεθος, την πολυπλοκότητα και τη φύση του οργανισμού, που θα προσδιορίσουν το σκοπό και τη διάρκειά της, τον αριθμό και τη συχνότητα διεξαγωγής, το είδος των δραστηριοτήτων και των εγκαταστάσεων που θα συμπεριλάβει, τις απαιτήσεις όλων των κανονιστικών εγγράφων, την ανάγκη πιστοποίησης, τα ευρήματα και συμπεράσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων και ανασκοπήσεων, τη σύγκρουση συμφερόντων ενδιαφερομένων μερών και την ύπαρξη σημαντικών αλλαγών στον οργανισμό και στις δραστηριότητές του.
- **Καθορισμός των τεχνικών επιθεώρησης** που αρμόζει να εφαρμοστούν, των πόρων που θα διατεθούν, των εντύπων και διαδικασιών που θα χρησιμοποιηθούν και των ρόλων που θα επωμιστούν τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης.

2.4.1.5 Ο Συντονιστής Αξιολογήσεων / Επιθεωρήσεων αποστέλλει στο πελάτη τη σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης και το πλήρες πρόγραμμα επιθεώρησης που καταρτίστηκε. Ο πελάτης οφείλει να απαντήσει σε εύλογο χρονικό διάστημα περί της αποδοχής ή μη, τόσο των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης όσο και του περιεχομένου του προγράμματος επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένης της διαθεσιμότητας των εγκαταστάσεων και του εμπλεκόμενου προσωπικού στις προτεινόμενες ημερομηνίες. Σε περίπτωση μη αποδοχής, με ευθύνη του Γενικού Διευθυντή διεξάγονται σχετικές συνεννοήσεις και επιλύονται όποιες διαφορές οριστικά πριν τη διεξαγωγή της επίσκεψης προαξιολόγησης του 1^{ου} Σταδίου.

2.4.1.6 Η Ομάδα Επιθεώρησης συνέρχεται με σκοπό να ενημερωθεί για το τελικό πρόγραμμα επιθεώρησης, για την κατανομή των ρόλων, των ευθυνών, των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων εκάστου μέλους και για να λάβει γνώση των διαδικασιών του πελάτη που τους αφορούν. Διασφαλίζεται η πλήρης

κατανόηση των ανωτέρω και των τεχνικών εφαρμογής του προγράμματος που σχεδιάστηκε και διανέμονται τα έντυπα που θα αποδεικνύουν την επαρκή υλοποίηση.

2.4.1.7 Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής διεξάγει τη προβλεπόμενη επιθεώρηση 1^{ου} Σταδίου, τηρώντας και ακολουθώντας με ακρίβεια το σχετικό πρόγραμμα (αποκλίσεις και παρεκκλίσεις δύναται να αποτελέσουν αιτία διερεύνησης κατά τη σχετική ανασκόπηση και αφετηρία ενδεχόμενων διορθωτικών ενεργειών). Η προαξιολόγηση 1^{ου} Σταδίου περιλαμβάνει τις κατωτέρω επί μέρους ενέργειες και δράσεις :

- **Εναρκτήρια συνεδρία** με τους ορισμένους εκπροσώπους του επιθεωρούμενου οργανισμού για να επιλυθούν απορίες, να επιβεβαιωθεί το πρόγραμμα, να καθορισθεί το προσωπικό του οργανισμού που θα συνοδεύει την ομάδα, να γίνει παρουσίαση των μεθόδων επιθεώρησης που θα ακολουθηθούν και να αποσαφηνιστεί ο τρόπος επικοινωνίας με τους εμπλεκόμενους. (επισημαίνεται ότι παρατηρητές που δηλώνει ο οργανισμός, δύναται να παρευρίσκονται αλλά δεν επηρεάζουν ή δεν εμπλέκονται με τη διεξαγωγή της επιθεώρησης)
- **Διερεύνηση Βαθμού Ωριμότητας στην Εφαρμογή του ΣΔ** με συνεντεύξεις προσώπων, παρατήρηση δραστηριοτήτων και παραγωγικών διαδικασιών, αξιολόγηση εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και εφαρμοζόμενων πρακτικών, μελέτη και ανασκόπηση νομοθεσίας, εσωτερικών εγγράφων και γραπτών ντοκουμέντων/τηρουμένων αρχείων, πάντοτε σχετικά με το πεδίο της επιζητούμενης πιστοποίησης και με ταυτόχρονη αντιπαραβολή με τις απαιτήσεις και τα κριτήρια πιστοποίησης
- **Αξιολόγηση βαρύτητας ευρημάτων** έναντι των κριτηρίων που έχουν τεθεί και διερεύνηση του επιπέδου ετοιμότητας που επιδεικνύει ο οργανισμός σε ότι αφορά τη διεξαγωγή του 2^{ου} Σταδίου της Τελικής Αξιολόγησης
- **Ανασκόπηση ευρημάτων και ενδεικτικών στοιχείων** , οριστική εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων σε σχέση με το χρόνο διενέργειας του 2^{ου} Σταδίου, τεκμηριωμένος χαρακτηρισμός δυνητικών μη συμμορφώσεων, παρατηρήσεων και σημείων που χρήζουν ιδιαίτερης εξέτασης κατά τη διενέργεια τελικής αξιολόγησης, αποσαφήνιση απαιτήσεων, αναγκών και προσδιορισμού πρόσθετων πόρων για την ορθή εκτέλεση της τελικής αξιολόγησης, καθώς και των αναγκών τροποποίησης και όριστικής προσαρμογής του αρχικού σχετικού προγράμματος.
- **Καταληκτική συνεδρία** ώστε να παρουσιαστούν τα ευρήματα και τα συμπεράσματα (συμπεριλαμβανομένων των δυνητικών μη συμμορφώσεων και των παρατηρήσεων), να διευκρινιστούν απορίες, να επιλυθούν διαφορές και διχογνωμίες, να μελετηθούν και να συμφωνηθούν κατάλληλες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες σε συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα καθώς και οι τρόποι επαλήθευσης της υλοποίησης τους κατά τη τελική αξιολόγηση.
- **Σύνταξη έκθεσης προαξιολόγησης 1^{ου} Σταδίου** μέσω των κατάλληλων εγκεκριμένων εντύπων που τηρεί ο ΟΠ .

2.4.1.8 Η Ομάδα Επιθεώρησης συνέρχεται εκ νέου με σκοπό να ενημερωθεί για το οριστικό πρόγραμμα της τελικής επιθεώρησης, για τυχόν ανακατανομή των ρόλων, των ευθυνών, των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων εκάστου

μέλους και για να λάβει γνώση λεπτομερειών επί των ευρημάτων του 1^{ου} Σταδίου που τους αφορούν και χρήζουν ιδιαίτερης διερεύνησης.

2.4.1.9 Η Ομάδα Επιθεώρησης διεξάγει τη προβλεπόμενη τελική επιθεώρηση τηρώντας και ακολουθώντας με ακρίβεια το σχετικό οριστικό πρόγραμμα (αποκλίσεις και παρεκκλίσεις δύναται να αποτελέσουν αιτία διερεύνησης κατά τη σχετική ανασκόπηση και αφετηρία ενδεχόμενων διορθωτικών ενεργειών). Η τελική αξιολόγηση / επιθεώρηση 2^{ου} Σταδίου, περιλαμβάνει τις κατωτέρω επί μέρους ενέργειες και δράσεις :

- **Εναρκτήρια συνεδρία** με τους ορισμένους εκπροσώπους του επιθεωρούμενου οργανισμού για να επιλυθούν τυχόν απορίες, να επιβεβαιωθεί το πρόγραμμα, να καθορισθεί το προσωπικό του οργανισμού που θα συνοδεύει την ομάδα, να γίνει παρουσίαση των μεθόδων επιθεώρησης που θα ακολουθηθούν και να αποσαφηνιστεί ο τρόπος επικοινωνίας με τους εμπλεκόμενους. (επισημαίνεται ότι παρατηρητές που δηλώνει ο οργανισμός, δύναται να παρευρίσκονται αλλά δεν επηρεάζουν ή δεν εμπλέκονται με τη διεξαγωγή της επιθεώρησης)
- **Συλλογή και επαλήθευση τεκμηριωμένων στοιχείων** (με συνεντεύξεις προσώπων, παρατήρηση δραστηριοτήτων, μελέτη και ανασκόπηση εγγράφων και γραπτών ντοκουμέντων, συλλογή κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων) σχετικών με τους στόχους της επιθεώρησης, τα ευρήματα που εντοπίζονται, το πεδίο πιστοποίησης και τα κριτήρια αξιολόγησης που έχουν τεθεί.
- **Αξιολόγηση βαρύτητας ευρημάτων** έναντι των κριτηρίων που έχουν τεθεί και ειδικότερα σε ότι αφορά το βαθμό συμμόρφωσης με τις νομοθετικές, κανονιστικές και τυποποιητικές απαιτήσεις, την αποτελεσματικότητα του εφαρμοζόμενου ΣΔ, το βαθμό επίτευξης των προκαθορισμένων στόχων του οργανισμού, την αξιοπιστία των εσωτερικών επιθεωρήσεων και των ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση του οργανισμού, την έκταση κατανόησης και το βαθμό υλοποίησης της δηλωθείσας πολιτικής, το επίπεδο ελέγχου εφαρμογής των διεργασιών παραγωγής και το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών του οργανισμού
- **Ανασκόπηση ευρημάτων και αποδεικτικών στοιχείων** , οριστική εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων, σύγκριση και ανάλυση σε σχέση με τα ευρήματα του 1^{ου} Σταδίου, ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης και τεκμηριωμένος χαρακτηρισμός ευρημάτων ως μη συμμορφώσεις και παρατηρήσεις.
- **Καταληκτική συνεδρία** ώστε να παρουσιαστούν τα ευρήματα και τα συμπεράσματα (συμπεριλαμβανομένων των μη συμμορφώσεων και των παρατηρήσεων), να διευκρινιστούν απορίες, να επιλυθούν διαφορές και διχογνωμίες, να μελετηθούν και να συμφωνηθούν κατάλληλες διορθωτικές ή/και προληπτικές ενέργειες σε συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα καθώς και οι αποδεκτοί τρόποι επαλήθευσης της υλοποίησης τους.
- **Σύνταξη έκθεσης αξιολόγησης / επιθεώρησης** μέσω των κατάλληλων εγκεκριμένων εντύπων και σχετικής εισήγησης περί χορήγησης ή μη, αναστολής, ανάκλησης, επέκτασης, περιορισμού πιστοποίησης.

2.4.1.10 Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής διασφαλίζει την άρση όλων των καταγεγραμμένων μη συμμορφώσεων, παρατηρήσεων και προβλημάτων,

μεριμνώντας για τη συλλογή και αξιολόγηση των κατάλληλων, συμφωνηθέντων αποδεικτικών στοιχείων με όποιο τρόπο κρίνεται σκόπιμο. Αυτό δύναται να περιλαμβάνει τόσο εκ νέου επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του οργανισμού (πιθανόν και με νέους κατάλληλους εμπειρογνώμονες) ή/και αποστολή σχετικών γραπτών τεκμηρίων στον Επικεφαλής Επιθεωρητή. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται σχετικά και έγκαιρα ο πελάτης.

2.4.1.11 Προωθείται η Έκθεση Αξιολόγησης / Επιθεώρησης με τη σχετική εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή, στον Συντονιστή Πιστοποίησης ο οποίος ελέγχει προκαταρκτικά την επάρκεια της Έκθεσης και των αποδεικτικών στοιχείων άρσης των μη συμμορφώσεων και τη προωθεί προς το αρμόδιο εντεταλμένο πρόσωπο του ΟΠ που λαμβάνει την απόφαση επί της χορήγησης ή μη, της επιζητούμενης πιστοποίησης.

2.5 Κοινοποίηση - Έγκριση Έκθεσης Αξιολόγησης

2.5.1 Η Έκθεση Αξιολόγησης/ Επιθεώρησης κοινοποιείται με ευθύνη του Συντονιστή Πιστοποίησης στο καθορισμένο ανεξάρτητο πρόσωπο για τον οριστικό έλεγχο και την τελική λήψη απόφασης χορήγησης ή μη πιστοποίησης, ώστε να εκδοθεί το σχετικό πιστοποιητικό συμμόρφωσης. Το ανωτέρω φυσικό πρόσωπο δεν έχει καμία σχέση με τη διενεργηθείσα αξιολόγηση συμμόρφωσης και βάσει ακαδημαϊκών γνώσεων, ειδικής εργασιακής εμπειρίας και ευρύτερης επαγγελματικής αναγνώρισης έχει επιλεγεί για την τελική αξιολόγηση των αντίστοιχων εκθέσεων.

2.5.2 Τηρείται ξεχωριστός φάκελος προσωπικού με τα στοιχεία τους και τις εξουσιοδοτήσεις κατά κατηγορία πιστοποίησης και σχετικό τομέα ΕΑ που διαθέτουν.

2.5.3 Ελέγχονται όλες οι εκθέσεις αξιολόγησης (1^{ου} και 2^{ου} Σταδίου) στο πλαίσιο έργου αρχικής πιστοποίησης ή/και επαναπιστοποίησης από το αρμόδιο εντεταλμένο φυσικό πρόσωπο. Ομοίως ελέγχονται όλες οι αναφορές περιοδικής αξιολόγησης επιτήρησης για όλες τις προδιαγραφές που σχετίζονται με έργα πιστοποίησης στους τομείς τρόφιμα, αγροτική παραγωγή και ζωική παραγωγή. Τις αναφορές περιοδικής αξιολόγησης επιτήρησης σε έτερους των προαναφερθέντων τομείς και κλάδους, τις ελέγχει ο Τεχνικός Διευθυντής ή άλλο έμπειρο εξουσιοδοτημένο κατάλληλο πρόσωπο.

2.5.4 Πλήρες και ακριβές αντίγραφο της τελικής Έκθεσης Αξιολόγησης/ Επιθεώρησης που τον αφορά, κοινοποιείται και στον πελάτη.

2.6 Χορήγηση Πιστοποίησης

2.6.1 Οι επιθεωρητές με ευθύνη του Επικεφαλής της Ομάδας Επιθεώρησης, εισηγούνται την χορήγηση ή μη της Πιστοποίησης στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης, ο οποίος με τη σειρά του εισηγείται σχετικά στο κατάλληλο αρμόδιο ανεξάρτητο και εντεταλμένο για λήψη απόφασης χορήγησης πρόσωπο του ΟΠ. Με βάση την απόφαση αυτού του προσώπου εκδίδεται ή όχι το ανάλογο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης το οποίο και φέρει την υπογραφή

του Γενικού Διευθυντή του Φορέα Πιστοποίησης ως ένδειξη επικύρωσης της απόφασης. Το αρμόδιο για την λήψη απόφασης χορήγησης φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι εντελώς ανεξάρτητο από τη διενεργηθείσα επιθεώρηση, δύναται να επιζητεί διευκρινήσεις και επεξηγήσεις από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και καταγράφει στο ειδικό έντυπο τόσο τις επισημάνσεις που χρήζουν άμεσης διευθέτησης, όσο και τις επισημάνσεις που χρήζουν προσοχής κατά τη διενέργεια των μελλοντικών επιτηρήσεων, καθώς και σχόλια που τεκμηριώνουν επαρκώς την απόφαση που έλαβε. Επιπλέον επισημαίνεται ότι το αρμόδιο για λήψη απόφασης χορήγησης ή μη πρόσωπο, λαμβάνει υπόψη του και πρόσθετα της αναφοράς επιθεώρησης, στοιχεία και δεδομένα που σχετίζονται με την επίδοση/απόδοση λειτουργίας του επιθεωρούμενου οργανισμού (καταγγελίες και παράπονα, αποτελέσματα ελέγχων και παραβιάσεις νομοθεσίας, ατυχήματα, καταστάσεις κρίσης και ανωτέρας βίας κλπ), τα οποία προέρχονται από διάφορες άλλες πηγές πληροφόρησης, όπως από αρμόδιους ελεγκτικούς φορείς και υπηρεσίες, από ινστιτούτα και συλλογικά ή κλαδικά όργανα καταναλωτών, πελατών, εργαζομένων κλπ.

- 2.6.2 Το ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης και ελέγχου Ανεξαρτησίας έχει την ευθύνη της λεπτομερούς ανασκόπησης όλων ή τουλάχιστον ποσοστού 10% των ολοκληρωμένων έργων ετήσιων αξιολογήσεων πιστοποίησης του τρέχοντος έτους .
- 2.6.3 Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης παραδίδεται ιδιοχείρως ή με συστημένη αλληλογραφία στον χορηγηθέντα την Πιστοποίηση.
- 2.6.4 Ακριβής περιγραφή των χορηγούμενων Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης υπάρχει στον αντίστοιχο με κάθε κατηγορία Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης.
- 2.6.5 Διευκρινίζεται ότι η έκδοση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης επιβεβαιώνει μεν την συμμόρφωση της επιχείρησης / οργανισμού ή/και προϊόντος με τις απαιτήσεις των προτύπων στα οποία εδράζει το ΣΔ , δεν αφορά όμως και δεν παρέχει καμία μορφής εξουσιοδότηση ή έγκριση από το Φορέα Πιστοποίησης για την παροχή υπηρεσιών ή/και την παραγωγή και διάθεση κατάλληλων προϊόντων.
- 2.6.6 Οι όροι και οι προϋποθέσεις για την διατήρηση της ισχύος της Πιστοποίησης περιγράφονται στους αντίστοιχους κατά περίπτωση Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

3.1 Η Επιτήρηση και η Επαναπιστοποίηση της Επιχείρησης / Οργανισμού

Για τη διατήρηση της ισχύος της πιστοποίησης (αρχική ισχύς πιστοποιητικού αποτελεί η τριετία από της ημερομηνίας αρχικής έκδοσης) , ο Οργανισμός Πιστοποίησης με ευθύνη του Συντονιστή Πιστοποίησης και με χρήση των υπηρεσιών της κατάλληλης Ομάδας Επιθεώρησης (που δύναται να είναι διαφορετικής σύνθεσης από αυτή που διενήργησε την αρχική επιθεώρηση),

διενεργεί περιοδική επιτήρηση, τουλάχιστον ανά δωδεκα μήνες από την ημερομηνία διεξαγωγής του 2^{ου} Σταδίου αρχικής αξιολόγησης συμμόρφωσης . Τούτο πρακτικά σηματοδοτεί μεταξύ άλλων, τη διενέργεια δύο τουλάχιστων ετήσιων επισκέψεων επιτηρήσης του πιστοποιημένου ΣΔ ή Προϊόντος του πελάτη με κύριο σκοπό να διερευνηθεί και να τεκμηριωθεί η συνεχιζόμενη συμμόρφωση του εφαρμοζόμενου ΣΔ με τα κριτήρια πιστοποίησης. Στο τρίτο έτος ισχύος της αρχικής πιστοποίησης και πριν τη λήξη της ισχύος της αρχικής πιστοποίησης, διενεργείται προσχεδιασμένη και προγραμματισμένη επίσκεψη αξιολόγησης συμμόρφωσης στο πλαίσιο επαναπιστοποίησης, που συμπεριλαμβάνει 1^ο και 2^ο Στάδιο. Η επαναπιστοποίηση διέπεται από τους ίδιους κανόνες με την αρχική πιστοποίηση και αξιολογείται η συμμόρφωση με βάση το σύνολο των απαιτήσεων και κριτηρίων που σχετίζονται με το εν λόγω πεδίο πιστοποίησης. Αίτηση δεν υποβάλλεται ξανά εκτός εάν έχουν μεταβληθεί σημαντικά οι συνθήκες που επικρατούσαν κατά την αρχική πιστοποίηση (νομοθεσία, παραγωγική διαδικασία, εξοπλισμός, εγκαταστάσεις, νέα προϊόντα κλπ) ή ο πελάτης επιθυμεί επέκταση ή περιορισμό του αρχικού πεδίου πιστοποίησης. Σε τέτοια περίπτωση ο προγραμματισμός περιλαμβάνει υποχρεωτικά και προαξιολόγηση 1^{ου} Σταδίου. Σε κάθε περίπτωση τηρείται μέριμνα για την κατάρτιση νέου Συμφωνητικού (Σύμβασης Έργου) τριετούς τουλάχιστον διάρκειας μεταξύ πελάτη και ΟΠ. Οι επιτηρήσεις κατά περίπτωση που εφαρμόζει μπορεί να περιλαμβάνουν :

- 3.1.1 Έλεγχο επάρκειας όλων των τροποποιήσεων της αρχικής γραπτής τεκμηρίωσης (εγχειρίδιο ποιότητας, διαδικασίες κλπ) που έχει επιφέρει η επιχείρηση / οργανισμός στη πορεία του χρόνου και που αντανάκλουν τις εξελίξεις των απαιτήσεων που θέτει το αντίστοιχο εκάστοτε πρότυπο ή/και τις πιθανές αλλαγές που έχουν επέλθει στη λειτουργία και στις δραστηριότητές της για οποιοδήποτε λόγο (αλλαγές νομοθεσίας, προδιαγραφών προϊόντων, νέες δραστηριότητες κλπ).
- 3.1.2 Διενέργεια προσχεδιασμένης και κατάλληλα προγραμματισμένης αξιολόγησης / επιθεώρησης στο σύνολο ή σε μέρος των σχετιζόμενων εγκαταστάσεων και πτυχών οργάνωσης και δραστηριοποίησης της επιχείρησης με σκοπό την διερεύνηση της συνεχιζόμενης συμμόρφωσης που εμφανίζει η λειτουργία της ή/και τα προϊόντα της, με τις επιταγές και τις απαιτήσεις των τυποποιητικών και κανονιστικών εγγράφων που περιγράφουν τα Συστήματα Διαχείρισης ή/και τα Προϊόντα και προβλέπονται στην αντίστοιχη γραπτή τεκμηρίωση. Κατά τη διεξαγωγή της επίσκεψης επιτήρησης και το σχεδιασμό του αντίστοιχου προγράμματος λαμβάνονται υπόψη τα ευρήματα και οι παρατηρήσεις των προηγούμενων επισκέψεων αξιολόγησης, καθώς και οι επισημάνσεις του αρμοδίου χορήγησης αρχικής πιστοποίησης. Έμφαση δίδεται στη διερεύνηση των αποτελεσμάτων εσωτερικών επιθεωρήσεων και στην αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών που ελήφθησαν, στη διερεύνηση του βαθμού επίτευξης των προκαθορισμένων μετρήσιμων στόχων, του τρόπου διαχείρισης παραπόνων και του βαθμού επίτευξης τεκμηριωμένης βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του εφαρμοζόμενου ΣΔ.
- 3.1.3 Εξέταση του εάν και κατά πόσο συντρέχει κάποιος ειδικός λόγος που να υποχρεώνει την αναθεώρηση του αρχικά καθορισμένου πεδίου πιστοποίησης και συγκεκριμένα την επέκταση ή περιορισμό του. (πχ νέο προϊόν ή παρεχόμενη υπηρεσία, καινούργια εγκατάσταση και εξοπλισμός, παράπονα πελατών, μεταβολή στη νομοθεσία κλπ). Ο πιστοποιημένος πελάτης υποχρεούται να διατηρεί ενημερωμένο αρχείο παραπόνων των αποδεκτών

των υπηρεσιών και προϊόντων του, καθώς και να παρέχει στον ΟΠ κάθε πληροφορία σχετική με οποιαδήποτε ως άνω μεταβολή στις συνθήκες που επικρατούσαν κατά την προηγούμενη επίσκεψη αξιολόγησης.

- 3.1.4 Έλεγχο των δηλώσεων και των επικλήσεων του πελάτη σε ότι αφορά τη πιστοποίηση που διαθέτει, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου διαφημιστικού και λοιπού εμπορικού υλικού προώθησης πωλήσεων, καθώς και της ιστοσελίδας του.
- 3.1.5 Διερεύνηση καταγγελιών και παραπόνων οιασδήποτε προέλευσης που σχετίζονται με τη λειτουργία και τα προϊόντα που παρέχει ο υπό επιτήρηση οργανισμός/επιχείρηση.
- 3.1.6 Παροχή διευκρινήσεων και στοιχείων από το πελάτη κατόπιν σχετικού αιτήματος του ΦΠ, σε ότι αφορά τις παραγωγικές διαδικασίες που τηρεί και σε ότι αφορά τη χρήση του λογότυπου και των σημάτων του ΦΠ και του Φορέα Διαπίστευσης.
- 3.1.7 Λήψη απόφασης για επέκταση, περιορισμό, αναστολή ή ανάκληση της σχετικής Πιστοποίησης με βάση τα αποτελέσματα και ευρήματα της ασκούμενης επιτήρησης από κατάλληλα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο του ΦΠ που δεν σχετίζεται με την ανωτέρω επιτήρηση.
- 3.1.8 Τηρείται ενήμερο το Αρχείο Πιστοποίησης και Επιτήρησης (η μερίδα του αντίστοιχου Φακέλου Έργου) με όλα τα έγγραφα που αποδεικνύουν τα παραπάνω. (πχ Έκθεση Αξιολόγησης / Επιθεώρησης, αποδεικτικά ελέγχου των τροποποιήσεων της γραπτής τεκμηρίωσης κλπ)
- 3.1.9 Η συχνότητα ελέγχων και οι σχετικές επιμέρους απαιτήσεις περιγράφονται και εξειδικεύονται στον αντίστοιχο κατά περίπτωση Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης και στη Διαδικασία Επιτήρησης του Οργανισμού Πιστοποίησης
- 3.1.10 Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης είναι αρμόδιος για την εποπτεία της ορθότητας και της αξιοπιστίας της ασκούμενης επιτήρησης και ειδικότερα όταν τα σχετικά ευρήματα δεν περιλαμβάνουν μη συμμορφώσεις. Για το σκοπό αυτό ανασκοπεί τακτικά το περιεχόμενο των αντίστοιχων εκθέσεων αξιολόγησης/επιτήρησης.

3.2 Όροι για την Επιτήρηση και την Επαναπιστοποίηση

- 3.2.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση/ οργανισμός οφείλει να παρέχει κάθε διευκόλυνση και πληροφόρηση που θα ζητηθεί από τα εντεταλμένα για την άσκηση της επιτήρησης στελέχη του Φορέα Πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένης ελεύθερης πρόσβασης σε αρχεία (εσωτερικών επιθεωρήσεων, παραπόνων, ανασκοπήσεων από τη διοίκηση, διορθωτικών ενεργειών, προμηθειών κλπ), εργασιακούς χώρους και εμπλεκόμενο προσωπικό.
- 3.2.2 Κατά την άσκηση της επιτήρησης τα στελέχη του Φορέα Πιστοποίησης δεσμεύονται από την Αρχή τήρησης της Εμπιστευτικότητας.

- 3.2.3 Το περιεχόμενο των επιμέρους ενεργειών που σχεδιάζονται και εκτελούνται από τον Οργανισμό Πιστοποίησης κατά την άσκηση της επιτήρησης, είναι ταυτόσημες με τις αντίστοιχες ενέργειες της αρχικής επιθεώρησης, όπως αυτές περιγράφηκαν σχετικά στη παράγραφο 2.4 του παρόντος.
- 3.2.4 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 ο Οργανισμός Πιστοποίησης για την άρση μη συμμορφώσεων είναι 90 ημερολογιακές ημέρες για τη περίπτωση αρχικής πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης και 30 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.
- 3.2.5 Ο Οργανισμός Πιστοποίησης διατηρεί το δικαίωμα να καθορίζει επισκέψεις αξιολόγησης στο πλαίσιο επιτήρησης σε χρονικό διάστημα συχνότερα από μία φορά ετησίως, εφόσον το κρίνει σκόπιμο σχετικά και συντρέχουν ειδικοί λόγοι (αυξημένος κίνδυνος για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια, χαμηλή επίδοση του πελάτη στην εφαρμογή του ΣΔ, κανονιστική απαίτηση κλπ). Επιπρόσθετα ο ΟΠ διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε έκτακτες επιτόπιες επιθεωρήσεις αξιολόγησης συμμόρφωσης κατόπιν ενημέρωσης/προειδοποίησης του πελάτη σε πολύ βραχύ χρονικό περιθώριο (τουλάχιστον 48ωρη προειδοποίηση)

3.3 Αναφορές στην Πιστοποίηση

- 3.3.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση / οργανισμός 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 / οργανισμός παύει να επικαλείται τη πιστοποίηση με οποιοδήποτε τρόπο, άμεσα με τη λήψη από τον Οργανισμό Πιστοποίησης κοινοποίησης αναστολής ή ανάκλησης πιστοποίησης.
- 3.3.2 Η πιστοποιημένη επιχείρηση / οργανισμός δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο που θα μπορούσε να δυσφημίσει τον Οργανισμό Πιστοποίησης και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση σε σχέση με την Πιστοποίηση, την οποία ο Οργανισμός Πιστοποίησης θα μπορούσε να θεωρήσει ως παραπλανητική ή ότι στερείται συναίνεσης.
- 3.3.3 Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που εκδίδεται, επιβεβαιώνει με τεκμηριωμένο τρόπο την ικανότητα της πιστοποιημένης επιχείρησης / οργανισμού να εφαρμόζει επαρκώς ένα Σύστημα Διαχείρισης που εδράζει σε και πληροί απαιτήσεις συγκεκριμένων προτύπων και κατευθυντηρίων οδηγιών, αλλά δεν αποτελεί εξουσιοδότηση ή έγκριση για παροχή υπηρεσιών ή παραγωγή και διακίνηση κατάλληλων προϊόντων.
- 3.3.4 Η πιστοποιημένη επιχείρηση / οργανισμός δεν επιτρέπεται να επικαλείται την πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης που διαθέτει με τρόπο που να υπονοεί ότι αυτή αφορά προδιαγραφές προϊόντων ή/και υπηρεσιών. Ο Οργανισμός

Πιστοποίησης εκδίδει σχετικές οδηγίες χρήσης λογότυπων και κατά τη διενέργεια αξιολογήσεων / επιθεωρήσεων, εξετάζει την ορθή διαχείριση όλων των λογότυπων και σημάτων είτε δικής του ιδιοκτησίας είτε ιδιοκτησίας άλλου Οργανισμού.

- 3.3.5 Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης δεν μπορεί να αναπαραχθεί παρά μόνο στο σύνολό του, σε απόλυτα ολοκληρωμένη μορφή και με τη σύμφωνη γνώμη του Οργανισμού Πιστοποίησης.

3.4 Αλλαγές σχετικές με τον Πιστοποιημένο Οργανισμό/Επιχείρηση

3.4.1 Η διοίκηση της πιστοποιημένης επιχείρησης / οργανισμού, 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 (πχ Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας), για αλλαγές στις διεργασίες παραγωγής (πχ 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 του οργανισμού, για περιπτώσεις αρνητικών επιπτώσεων σε πελάτες και τελικούς χρήστες από τη χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών κλπ.

3.4.2 Με τη γνωστοποίηση των παραπάνω αλλαγών, ο Οργανισμός Πιστοποίησης επαναξιολογεί τη συμμόρφωση της πιστοποιημένης επιχείρησης / οργανισμού ή/και προϊόντος, προς τις ισχύουσες απαιτήσεις και προσδιορίζει τις ενέργειες που έπονται και επιβάλλονται προς τη κατεύθυνση της πλήρους συμμόρφωσης. Στις περιπτώσεις αυτές, ουδείς επιτρέπεται να επικαλείται την χορηγηθείσα Πιστοποίηση, έως ότου λάβει σχετική ειδοποίηση από τον Οργανισμό Πιστοποίησης.

3.5 Αλλαγές στις Απαιτήσεις Πιστοποίησης

3.5.1 Εάν οι απαιτήσεις, των κανονιστικών και τυποποιητικών εγγράφων που ισχύουν για τις διάφορες περιπτώσεις Πιστοποίησης που καλύπτονται από το εκάστοτε Πιστοποιητικό αλλάξουν, ο Φορέας Πιστοποίησης ενημερώνει άμεσα, με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο) τη πιστοποιημένη επιχείρηση / οργανισμό, καθορίζοντας την ημερομηνία ισχύος των αλλαγών και πληροφορώντας σχετικά με οποιαδήποτε ανάγκη συμπληρωματικής αξιολόγησης / επιθεώρησης της σχετικής συμμόρφωσης.

3.5.2 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, ο Οργανισμός Πιστοποίησης θα χορηγήσει συμπληρωματικό ή νέο Πιστοποιητικό.

3.5.3 Εάν πληροφορηθεί ο Οργανισμός Πιστοποίησης, 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 τον Οργανισμό Πιστοποίησης ημερομηνία έναρξης ισχύος των αλλαγών, εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά.

3.5.4 Οι αντίστοιχες προτεινόμενες αλλαγές που προκύπτουν για το περιεχόμενο του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης ή άλλων κρίσιμων για τη λειτουργία της Πιστοποίησης εσωτερικών εγγράφων του Οργανισμού Πιστοποίησης, εξετάζονται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης πριν πάρουν την οριστική τους μορφή. Το ΣΠ στην επόμενη συνεδρίασή του δίδει την τελική έγκριση για τις τροποποιήσεις που απαιτούνται κατά την αναθεώρηση των ανωτέρω εγγράφων.

3.6 Παράπονα από Πελάτες

3.6.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση/οργανισμός 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 στον Φορέα Πιστοποίησης, όταν ζητηθούν. Ομοίως ισχύει και για τα ευρήματα και τα αποτελέσματα τυχόν επιθεωρήσεων που έχει υποστεί η επιχείρηση/οργανισμούς από άλλους εξωτερικούς φορείς και αρμόδιες αρχές.

3.6.2 Η πιστοποιημένη επιχείρηση / οργανισμός 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.

3.7 Αστική Ευθύνη

3.7.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση/ οργανισμός φέρει ακέραια ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία ήθελε προκύψει από τη διάθεση ή χρήση των υπηρεσιών ή/και προϊόντων που αφορά η Πιστοποίηση που κατέχει, στην αγορά. Σε κάθε περίπτωση τέτοιων γεγονότων όμως οφείλει να ενημερώνει άμεσα και γραπτώς το Φορέα Πιστοποίησης.

3.7.2 Για τις προσφερόμενες από τον Φορέα Πιστοποίησης υπηρεσίες πιστοποίησης υφίσταται κάλυψη αστικής ευθύνης.

3.8 Υποχρεώσεις έναντι του Φορέα Διαπίστευσης

- 3.8.1 Η χορήγηση Διαπιστευμένου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης δεν αποτελεί ούτε εξυπνοεί με κανένα τρόπο έγκριση των παρεχομένων υπηρεσιών ή/και προϊόντων, από το Φορέα Διαπίστευσης.
- 3.8.2 Τα σχετικά Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται με τρόπο που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί από το Φορέα Διαπίστευσης ως παραπλανητικός ή εσφαλμένος.
- 3.8.3 Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης παρά μόνο στο ακέραιο και κατόπιν εγκρίσεως του Οργανισμού Πιστοποίησης.
- 3.8.4 Η πιστοποιημένη επιχείρηση/οργανισμός οφείλει να επιτρέπει στους αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης τη διενέργεια ελέγχων, σχετικών με τη συνεπή έκδοση και χρήση των Διαπιστευμένων Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης.
- 3.8.5 Ο Λογότυπος του Φορέα Διαπίστευσης δεν επιτρέπεται να επιτίθεται σε τελικά προϊόντα ή εξαρτήματα ή μέρη αυτών, ούτε να χρησιμοποιείται με τρόπο που να υπονοεί έγκριση σχετικού προϊόντος ή/και υπηρεσίας από το Φορέα Διαπίστευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ , ΕΠΕΚΤΑΣΗ, ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

4.1 Τροποποίηση, επέκταση ή περιορισμός της πιστοποίησης

Η πιστοποιημένη επιχείρηση / οργανισμός μπορεί να ζητήσει τροποποίηση , επέκταση ή περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης υποβάλλοντας ανάλογη αίτηση. Ο Οργανισμός Πιστοποίησης εξετάζει την αίτηση αυτή, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία όπως και στην περίπτωση της αρχικής αίτησης.

4.2 Αναστολή της πιστοποίησης

4.2.1 Η πιστοποιημένη επιχείρηση / οργανισμός δύναται να ζητήσει, με συστημένη επιστολή του, την αναστολή ή την ανάκληση της πιστοποίησής 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.

4.2.2 Ο Οργανισμός Πιστοποίησης μπορεί να αναστείλει την ισχύ της χορηγηθείσας Πιστοποίησης, για περιορισμένο χρονικό διάστημα (όχι μεγαλύτερο των 6 μηνών), για διάφορους λόγους, όπως:

* εάν κατά την άσκηση επιτήρησης διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις με τις

ισχύουσες απαιτήσεις, οι οποίες όμως δεν δικαιολογούν την άμεση ανάκληση.

- * σε περίπτωση οιασδήποτε μορφής κακής χρήσεως της πιστοποίησης και επακόλουθης απουσίας κατάλληλης διορθωτικής ενέργειας.
- * σε περίπτωση παράβασης των όρων του παρόντος Γενικού Κανονισμού όπως αυτός συμπληρώνεται και από τον ανάλογο Ειδικό Κανονισμό.

4.2.3 Κατά τη διάρκεια της αναστολής ή της ανάκλησης (ακύρωσης) της πιστοποίησης, η εν λόγω επιχείρηση και το εμπλεκόμενο προσωπικό δεν επιτρέπεται να επικαλείται με οποιονδήποτε τρόπο την Πιστοποίηση, συμπεριλαμβανομένης οιασδήποτε επίκλησης σε διαφημιστικό ή άλλο υλικό προβολής ή υλικό αλληλογραφίας.

4.2.4 Η αναστολή της πιστοποίησης γνωστοποιείται στους εμπλεκόμενους με συστημένη επιστολή ή τηλεομοιότυπο, στην οποία αναγράφονται και οι όροι για την επαναφορά σε ισχύ της πιστοποίησης.

4.2.5 Εάν στο τέλος της περιόδου αναστολής, δεν έχουν αρθεί οι λόγοι που την επέβαλλαν, η πιστοποίηση ανακαλείται.

4.2.6 Οι ανωτέρω ενέργειες ελέγχονται και από το ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης.

4.3 Ανάκληση της πιστοποίησης

4.3.1 Πέραν της αναστολής, η πιστοποίηση μπορεί να ανακληθεί στις κατωτέρω περιπτώσεις:

- εάν κατά την επιτήρηση διαπιστωθούν πολύ σοβαρές μη συμμορφώσεις με τις εφαρμόσιμες απαιτήσεις,
- εάν ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις ή παραβαίνει άλλους όρους του Συμφωνητικού Πιστοποίησης (Σύμβαση Έργου),
- εάν, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 3.4.5 του παρόντος, ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν θελήσει να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις των αλλαγών στα εφαρμόσιμα πρότυπο ή λοιπά κανονιστικά και τυποποιητικά έγγραφα.
- επιπλέον επισημαίνεται ότι, βάσει του παρόντος κανονισμού πιστοποίησης και της γενικότερης πολιτικής του Οργανισμού Πιστοποίησης, δεν επιτρέπεται ο σύμβουλος ανάπτυξης του υπο πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης να έχει καμία σχέση με τον Επικεφαλής Επιθεωρητή ή τα λοιπά μέλη της Ομάδας που διενεργεί την επιθεώρηση, καθώς και με τα πρόσωπα που αποφασίζουν για τη χορήγηση της πιστοποίησης. Σε περίπτωση που

διαπιστωθεί οποιαδήποτε ως άνω σχέση και επιβολή, διακόπτεται η συνεργασία με το στέλεχος του ΦΠ και δημοσιοποιείται το όνομα του στην ιστοσελίδα του Φορέα Πιστοποίησης. Όσον αφορά την επιθεώρηση, θα επαναληφθεί εκ νέου με Ομάδα Επιθεώρησης διαφορετικής σύνθεσης.

- 4.3.2 Σε περίπτωση ανάκλησης της πιστοποίησης, ο ενδιαφερόμενος οργανισμός/επιχείρηση δύναται να υποβάλει ένσταση κατά της απόφασης ανάκλησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο 5 του παρόντος.
- 4.3.3 Η ειδοποίηση για ανάκληση αποστέλλεται με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο π.χ fax), καθορίζοντας τους λόγους και την ημερομηνία τερματισμού του συμφωνητικού.
- 4.3.4 Ο Οργανισμός Πιστοποίησης δημοσιεύει οποιαδήποτε ανάκληση της πιστοποίησης. Τηρεί ενήμερο σχετικό κατάλογο στο διαδικτυακό τόπο του Q-check ο οποίος είναι διαθέσιμος έπειτα από αίτηση του κάθε ενδιαφερομένου.
- 4.3.5 Η διαδικασία που ακολουθείται για την ανάκληση της Πιστοποίησης ελέγχεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης και Ελέγχου Ανεξαρτησίας.
- 4.3.6 Εάν απαιτηθεί ανάκληση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, θα προηγηθεί προηγούμενη σχετική ειδοποίηση του ενδιαφερομένου, σε χρόνο που εξαρτάται από τους λόγους που την προκαλούν, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Λόγοι που προκαλούν ειδοποίηση σχετική με ανάκληση/ακύρωση πιστοποιητικού	Ημέρες προειδοποίησης πριν την ανάκληση/ ακύρωση πιστοποιητικού
Επιθυμία του Πιστοποιηθέντα	Μέγιστο 30 ημέρες
Ο Φορέας Πιστοποίησης κρίνει ότι η παροχή των σχετικών υπηρεσιών ή/και η διάθεση των προϊόντων εγκυμονεί κινδύνους (υγιεινή, ασφάλεια κλπ)	Άμεσα κατόπιν σχετικής εισήγησης του Επιθεωρητή ή μέγιστο 30 ημέρες κατόπιν απόφασης του ΓΔ του ΦΠ
Παραβίαση του εφαρμοζόμενου προτύπου	Μέγιστο 90 ημέρες στο πλαίσιο Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης και 60 ημέρες στο πλαίσιο Επιτήρησης
Μη καταβολή οικονομικών οφειλών	Κατόπιν διαπραγματεύσεων με την αρμόδια νομική υπηρεσία
Παραβίαση άλλων δευτερευόντων όρων του συμφωνητικού	Μέγιστο 60 ημέρες
Υποχρεωτική συμμόρφωση με νέες απαιτήσεις σε σχέση με αναθεωρούμενο πρότυπο	Κατόπιν διαπραγματεύσεων
Μη άρση Μη Συμμορφώσεων	Μέγιστο 90 ημέρες στο πλαίσιο Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης και 60 ημέρες στο πλαίσιο Επιτήρησης, εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά και τεκμηριωθεί ότι συντρέχουν ειδικοί λόγοι, όπως λόγοι

	ανωτέρας βίας ή προβλέψεις προτύπου της σχετικής κατηγορίας πιστοποίησης
Παραπλανητική ή μη ορθή σήμανση και χρήση των λογοτύπων του Φορέα Πιστοποίησης	Άμεσα
Αποδεδειγμένη σχέση ή άλλη εξάρτηση μεταξύ μελών Ομάδας Επιθεώρησης και πιστοποιημένου οργανισμού/επιχείρησης ή/και Συμβούλου ανάπτυξης του ΣΔ	Άμεσα

4.4 Ενημέρωση των Κρατικών Αρχών

Σε περίπτωση ανάκλησης (ακύρωσης) ή αναστολής της Πιστοποίησης ο Φορέας Πιστοποίησης θα ενημερώνει σχετικά τις αρμόδιες Κρατικές Αρχές όπου και αν αυτό εφαρμόζεται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΑ / ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΑ

5.1 Παράπονα και Αμφισβητήσεις

Παράπονα και αμφισβητήσεις, σχετικά με τις παρεχόμενες από τον Οργανισμό Πιστοποίησης υπηρεσίες πιστοποίησης, μπορεί να υποβληθούν εγγράφως από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα υποβαλλόμενα παράπονα και αμφισβητήσεις εξετάζονται από το Γενικό Διευθυντή του Φορέα σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης. Αν κριθούν βάσιμα, ο Οργανισμός Πιστοποίησης προβαίνει σε κατάλληλες διορθωτικές κινήσεις βραχυπρόθεσμου και μεσοπρόθεσμου χαρακτήρα.

5.2 Ενστάσεις

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

5.2.2 Οι ανωτέρω ενστάσεις εξετάζονται από το ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης, ενώπιον του οποίου ο ενιστάμενος μπορεί να εκθέσει τους λόγους που στηρίζουν την υποβληθείσα ένσταση.

5.2.3 Κατά την εξέταση της ενστάσεως από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, δεν συμμετέχουν σε αυτό μέλη του Συμβουλίου, τα οποία έχουν αποδεδειγμένα σύγκρουση συμφερόντων με τον ενιστάμενο.

5.2.4 Η απόφαση επί της ενστάσεως λαμβάνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της και είναι οριστική.

5.3 Μεταφορά πιστοποίησης

Αφορά πιστοποιητικά τα οποία έχουν εκδοθεί από διαπιστευμένους Φορείς Πιστοποίησης. Προ της μεταφοράς αξιολογούνται τα κάτωθι :

- πεδίο διαπίστευσης εντός του πεδίου διαπίστευσης της εταιρείας μας.
- 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 από το προηγούμενο ΦΠ.

Οι ανωτέρω ενέργειες γίνονται από τον ΓΔ και άλλο αρμόδιο προσωπικό με επίσκεψη στα γραφεία του πελάτη ή με την αποστολή στοιχείων.

Το αποτέλεσμα μπορεί να είναι:

1. ο πελάτης θεωρείται ως νέος πελάτης
2. διενέργεια επιθεώρησης με επικέντρωση στα σημεία που εντοπίστηκαν προβλήματα.

Για όλες τις περιπτώσεις ακολουθείται το χρονικό διάστημα του προηγούμενου Πιστοποιητικού με αναφορά ότι το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης της Q-check στηρίζεται σε Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης άλλου/προηγούμενου Φορέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Ο Οργανισμός Πιστοποίησης δημοσιεύει σε ηλεκτρονικά (διαδικτυακός τόπος της Q-check, <http://www.qcheck-cert.gr>) ή και σε έντυπα (αν κριθεί σκόπιμο) μέσα, κατάλογο των πιστοποιημένων από αυτόν επιχειρήσεων / οργανισμών με την αντίστοιχη λεπτομερή πληροφόρηση περί, πεδίου πιστοποίησης, βιομηχανικού τομέα, διάρκειας ισχύος, καθώς και κατάλογο των υπό αναστολή ή/και ανάκληση πιστοποιήσεων. Οι ανωτέρω κατάλογοι ενημερώνονται κατάλληλα αμέσως μετά την οριστική απόφαση επί της χορήγησης, αναστολής και ανάκλησης της σχετικής πιστοποίησης με ευθύνη του Υπευθύνου Διασφάλισης Ποιότητας του Φορέα Πιστοποίησης. Οι ενδιαφερόμενοι για παροχή πληροφοριών επί του δημοσιευμένου καταλόγου πιστοποιημένων οργανισμών, λαμβάνουν τη σχετική ενημέρωση χωρίς περιορισμούς από το ΟΠ κατόπιν προφορικού ή/και γραπτού αιτήματος.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΟΡΙΣΜΟΙ

Ορισμοί σχετικοί με την ποιότητα

Διαδικασία

Προδιαγραμμένος τρόπος για την επιτέλεση μιας δραστηριότητας.

Πολιτική για την ποιότητα

Το σύνολο των στόχων και κατευθύνσεων ενός οργανισμού σε σχέση με την ποιότητα, όπως αυτά εκφράζονται επίσημα από το ανώτατο επίπεδο Διοίκησης.

Διαχείριση της ποιότητας

Το σύνολο των δραστηριοτήτων της Διοίκησης, οι οποίες προσδιορίζουν την πολιτική για την ποιότητα, τους στόχους και τις ευθύνες και, στο πλαίσιο συστήματος για την ποιότητα, τα θέτουν σε εφαρμογή με μέσα όπως ο σχεδιασμός της ποιότητας, ο έλεγχος της ποιότητας, η διασφάλιση της ποιότητας και η βελτίωση της ποιότητας.

Σχεδιασμός της ποιότητας

Δραστηριότητες οι οποίες καθορίζουν τους στόχους και τις απαιτήσεις για την ποιότητα, καθώς και τις απαιτήσεις για την εφαρμογή στοιχείων του συστήματος για την ποιότητα.

Έλεγχος της ποιότητας

Τεχνικές και δραστηριότητες λειτουργικού χαρακτήρα, οι οποίες χρησιμοποιούνται για να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις για την ποιότητα.

Διασφάλιση της ποιότητας

Όλες οι σχεδιασμένες και συστηματικές δραστηριότητες που εφαρμόζονται μέσα στο πλαίσιο του συστήματος για την ποιότητα και αποδεικνύονται στο βαθμό που απαιτείται, προκειμένου να παρέχεται επαρκής εμπιστοσύνη ότι μια οντότητα θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις για την ποιότητα.

Σύστημα για την ποιότητα

Η οργανωτική δομή, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της διαχείρισης της ποιότητας.



Ορισμοί σχετικοί με την Πιστοποίηση

Πιστοποίηση

Η ενέργεια με την οποία αποδεικνύεται από τρίτο μέρος, ότι παρέχεται επαρκής εμπιστοσύνη πως ένα επαρκώς ταυτοποιημένο προϊόν, διεργασία ή **υπηρεσία** συμμορφώνεται με συγκεκριμένο πρότυπο ή άλλο κανονιστικό κείμενο.

Διαπίστευση

Διαδικασία με την οποία ένας αρμόδιος φορέας παρέχει επίσημη αναγνώριση ότι ένας άλλος φορέας ή πρόσωπο είναι ικανός να πραγματοποιεί συγκεκριμένα έργα.

Σύστημα πιστοποίησης

Σύστημα που έχει τους δικούς του κανόνες διαδικασιών και διαχείρισης για τη διεξαγωγή πιστοποίησης της σχετικής συμμόρφωσης.

Πιστοποιητικό συμμόρφωσης

Έγγραφο που εκδίδεται σύμφωνα με τους κανόνες ενός συστήματος πιστοποίησης και που δείχνει ότι παρέχεται επαρκής εμπιστοσύνη ότι το σχετικό προϊόν, διεργασία ή υπηρεσία συμμορφώνεται προς ένα συγκεκριμένο πρότυπο ή άλλο τυποποιητικό έγγραφο.

Πιστοποιητικό Επάρκειας

Έγγραφο το οποίο εκδίδεται σύμφωνα με τους κανόνες ενός συστήματος πιστοποίησης που δείχνει ότι παρέχεται επαρκής εμπιστοσύνη ότι το άτομο που κατονομάζεται είναι επαρκές για να πραγματοποιεί συγκεκριμένες λειτουργίες και να παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Φορέας Πιστοποίησης

Ο Φορέας που διαχειρίζεται τις διαδικασίες για πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις σχετικών προτύπων και ο οποίος ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 17021:2006.

Επιθεωρητής

Ένα πιστοποιημένο σε Επίπεδο Ικανότητας III άτομο στην εργασία και μέθοδο που εξετάζει και εξουσιοδοτημένο από τον Φορέα Πιστοποίησης να διενεργεί ή/και να επιβλέπει κατάλληλα προσχεδιασμένες επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.

Τυποποιητικό έγγραφο

Έγγραφο που παρέχει κανόνες, κατευθυντήριες οδηγίες ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους.

Πρότυπο

Έγγραφο, που καθιερώνεται με συναίνεση και εγκρίνεται από έναν αναγνωρισμένο φορέα, το οποίο παρέχει, για συνήθη και επαναλαμβανόμενη χρήση, κανόνες, κατευθυντήριες οδηγίες ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους, που αποσκοπούν στην επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε δεδομένο πλαίσιο.

Επιτήρηση Πιστοποιημένου Οργανισμού



Μια παρακολούθηση και αξιολόγηση για να προσδιοριστεί η συνεχιζόμενη συμμόρφωση με τις προδιαγραφμένες απαιτήσεις και προσόντα.

Ορισμοί σχετικοί με την Πιστοποίηση ΣΔ

Επιθεώρηση

Συστηματική, ανεξάρτητη, αμερόληπτη και καταγεγραμμένη διεργασία που στοχεύει στην συλλογή αποδεικτικών στοιχείων που θα εκτιμηθούν αντικειμενικά με σκοπό να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τα κριτήρια επιθεώρησης

Κριτήρια Επιθεώρησης

Σύνολο πολιτικών, διαδικασιών και απαιτήσεων

Τεκμήρια Επιθεώρησης

Αρχεία, δηλώσεις, δεδομένα που είναι επαληθεύσιμα και σχετίζονται με τα κριτήρια επιθεώρησης

Ευρήματα Επιθεώρησης

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης / εκτίμησης των συλλεχθέντων τεκμηρίων επιθεώρησης

Συμπεράσματα Επιθεώρησης

Τελική κατάληξη μιας επιθεώρησης που παρέχεται από την Ομάδα Επιθεώρησης συνεκτιμώντας τους αρχικούς στόχους με τα σχετικά ευρήματα και συμπεράσματα

Πρόγραμμα Επιθεώρησης

Σύνολο μιας ή περισσοτέρων επιθεωρήσεων εντός σαφούς χρονοδιαγράμματος και σχεδιασμένο ώστε να εξυπηρετεί συγκεκριμένους στόχους

Σχέδιο Επιθεώρησης

Μια γραπτή περιγραφή των συγκεκριμένων βημάτων που πρέπει να ακολουθηθούν κατά τη διεξαγωγή επιθεώρησης, σύμφωνα με καθιερωμένο πρότυπο, κώδικα, προδιαγραφή ή διαδικασία

Πεδίο Επιθεώρησης

Τα όρια και η έκταση που δύναται να λάβει μία επιθεώρηση

Βιομηχανικός Τομέας

Ένα ιδιαίτερο τμήμα της βιομηχανίας ή της τεχνολογίας, όπου εφαρμόζουν συγκεκριμένες κανονιστικές διατάξεις, χρησιμοποιούνται εξειδικευμένες πρακτικές και διεργασίες οι οποίες απαιτούν ειδική, σχετική με το προϊόν γνώση, επιδεξιότητα, εξοπλισμό ή εκπαίδευση. Ένας βιομηχανικός τομέας μπορεί να ερμηνευθεί ότι εννοεί ένα προϊόν (πχ χυτά), μία υπηρεσία ή μια βιομηχανία (πχ πετροχημικά).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (IAF_GD2_ANNEX 2)

Τα γενικά κριτήρια (ειδικότερα κριτήρια και απαιτήσεις μπορεί να περιέχονται στα τυποποιητικά έγγραφα που διέπουν κάθε κατηγορία πιστοποίησης ξεχωριστά) που λαμβάνονται υπόψη για το καθορισμό της χρονικής διάρκειας της αρχικής επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένης της προαξιολόγησης (1^ο Στάδιο) και της αξιολόγησης συμμόρφωσης (2^ο Στάδιο), καθώς και της επιτήρησης και της επαναπιστοποίησης, περιλαμβάνουν :

- Μέγεθος οργανισμού (αριθμός εργαζομένων σε όλες τις βάρδιες, ύπαρξη εποχικού, μόνιμου ή μη μόνιμου ή μερικής απασχόλησης προσωπικού)
- Πεδίο Πιστοποίησης (έκταση πεδίου εφαρμογής)
- Πολυπλοκότητα και επικινδυνότητα δραστηριοτήτων και προϊόντων αντίστοιχα
- Ύπαρξη πολλαπλών εγκαταστάσεων και ενδεχόμενη ανάγκη δειγματοληπτικού ελέγχου
- Χρήση Υπεργολάβων από τον οργανισμό
- Ετοιμότητα του οργανισμού και ιστορικό επίδοσης εφαρμογής του ΣΔ από τον οργανισμό (ειδικότερα για επιτήρηση και επαναπιστοποίηση λαμβάνονται υπόψη οι σημαντικές αλλαγές, τα αποτελέσματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων, τα παράπονα πελατών και οι καταγγελίες κλπ)
- Θέματα Logistics όπως γεωγραφική θέση του οργανισμού και των εγκαταστάσεών του, γλώσσα επικοινωνίας κλπ

Οι σχετικές πληροφορίες λαμβάνονται με την υποβολή της Αίτησης Πιστοποίησης και ο καθορισμός της χρονικής διάρκειας της επιθεώρησης τεκμηριώνεται στην ανασκόπηση της Αίτησης Πιστοποίησης. Η αρχικά καθορισμένη χρονική διάρκεια δύναται να μεταβάλλεται με ευθύνη του Επικεφαλής Επιθεωρητή κατά τη διεξαγωγή της επιθεώρησης και ειδικότερα κατά το 1^ο Στάδιο προαξιολόγησης, γεγονός που αποτυπώνεται και στο αντίστοιχο πρόγραμμα επιθεώρησης που κοινοποιείται στο πελάτη. Γενικότερα ο οριστικός χρόνος που απαιτήθηκε αποτυπώνεται με σαφήνεια στο εκάστοτε αντίστοιχο πρόγραμμα επιθεώρησης.

Επισημαίνεται ότι :

- Ο καθορισμός της εποχής, του μήνα, της ημερομηνίας και της βάρδιας πρέπει να είναι όσο πιο αντιπροσωπευτικός του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης
- Η χρονική διάρκεια επιθεώρησης περιλαμβάνει το χρόνο που απαιτείται για το προγραμματισμό και τη προετοιμασία της επιθεώρησης και τη σύνταξη της σχετικής αναφοράς από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή, ενέργειες που δεν μπορεί να λογίζεται ότι απαιτούν παραπάνω από 10% του συνολικού χρόνου επιθεώρησης.
- Η χρονική διάρκεια της επιθεώρησης δεν περιλαμβάνει τους αναγκαίους χρόνους μετακίνησης και ταξιδίων.
- Η χρονική διάρκεια της κάθε επιτήρησης δεν μπορεί να είναι λιγότερη από το 1/3 της χρονικής διάρκειας της αρχικής επιθεώρησης
- Η χρονική διάρκεια της επαναπιστοποίησης δεν μπορεί να είναι λιγότερη από τα 2/3 της χρονικής διάρκειας της αρχικής επιθεώρησης

Το σημείο εκκίνησης υπολογισμού του χρόνου είναι ο αριθμός εργαζομένων του οργανισμού. Ο ελάχιστος απαιτούμενος συνολικός χρόνος επιθεώρησης που καθορίζεται μπορεί να μεταβάλλεται, +/- 30% εξαιτίας σειράς παραγόντων όπως ενδεικτικά αναφέρονται :

Παράγοντες που απαιτούν πρόσθετο χρόνο

- Μεγάλη εγκατάσταση, πολλά κτίρια, περίπλοκες υποδομές και πολλαπλές εγκαταστάσεις
- Ύπαρξη ξένου προσωπικού
- Μεγάλη εγκατάσταση με λίγους εργαζομένους



- Το πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνει ή σχετίζεται με περίπλοκες ή μοναδικές διεργασίες, επικίνδυνα προϊόντα (φάρμακα, τρόφιμα, χημικά, προϊόντα που απαιτούν CE κλπ) και αυξημένο όγκο εφαρμόσιμης νομοθεσίας
- Ύπαρξη προσωρινών εγκαταστάσεων (πχ εργοτάξια)

Παράγοντες που δυνητικά προκαλούν μείωση χρόνου

- Εξαιρείται ο σχεδιασμός προϊόντος ή/και υφίστανται και άλλες εξαιρέσεις από τα τυποποιητικά έγγραφα (πχ εξαίρεση διακριβώσεων εξοπλισμού)
- Το πεδίο εφαρμογής αφορά προϊόντα ή υπηρεσίες χαμηλής επικινδυνότητας
- Γνώση του εφαρμοζόμενου ΣΔ του οργανισμού από προηγούμενη επιθεώρηση πιστοποίησης έτερου εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης
- Μικρή εγκατάσταση με πολλούς εργαζόμενους (πχ μόνο Γραφεία)
- Οι βάρδιες εκτελούν ακριβώς τις ίδιες ή εντελώς παρόμοιες εργασίες
- Το πεδίο εφαρμογής αφορά μία κύρια δραστηριότητα
- Ο οργανισμός επιδεικνύει υψηλό επίπεδο ετοιμότητας και ωριμότητας στην εφαρμογή κατάλληλου και αποτελεσματικού ΣΔ

Αριθμός Εργαζομένων	Χρονική Διάρκεια Αρχικής Επιθεώρησης	Παράγοντες που προσθέτουν ή μειώνουν χρόνο	Συνολική Χρονική Διάρκεια Επιθεώρησης
1-10	2		
11-25	3		
26-45	4		
46-65	5		
66-85	6		
86-125	7		
126-175	8		
176-275	9		
276-425	10		
426-625	11		
626-875	12		
876-1175	13		
1176-1550	14		
1551-2025	15		
2026-2675	16		
2676-3450	17		
3451-4350	18		
4351-5450	19		
5451-6800	20		
6801-8500	21		
8501-10700	22		
>10700	ΑΝΑΛΟΓΙΚΑ		