

INFORMACJE DLA KLIENTA

Szanowni Państwo,

Dziękujemy, za zainteresowanie certyfikacją systemu zarządzania jakością (SZJ) w jednostce certyfikacyjnej CertTec Polska Sp. z o.o.

Poniżej prezentujemy wszystkie działania, które nastąpią w związku z procesem certyfikacji.

1. Wiarygodność jest budowana na dwóch podstawach: bezstronności i kompetencjach.

Bezstronność jest rozumiana jako nieuleganie naciskom i wpływom. Więcej w deklaracji „Deklaracja Bezstronności” na stronie www.certtec.pl. Dodatkowo bezstronność jest chroniona przez Radę ds. Certyfikacji.

Kompetencje osób zaangażowanych w proces certyfikacji są sprawdzane i weryfikowane oceniane .

2. Wniosek o certyfikację wypełniany przez potencjalnego Klienta zawiera podstawowe informacje, na podstawie których można ocenić, czy personel CertTec Polska Sp. z o.o. ma odpowiednie kompetencje aby w sposób prawidłowy przeprowadzić proces certyfikacji. Ponadto informacje z wniosku pozwalają także określić czas i koszty auditu. Wniosek o certyfikację znajduje się na stronie www.certtec.pl.

Złożenie wniosku jest całkowicie niezobowiązujące i bezpłatne.

3. Wycena i umowa o certyfikację

Następnie jest wysyłana oferta cenowa i szablon „Umowy o certyfikację” w celu zapoznania się i dwustronnego podpisania.

4. Przesłanie dokumentacji

Aby była możliwość dalszego zaplanowania działań należy przesłać mapę procesów lub nazwy i krótki opis realizowanych procesów

5. Powołanie na audit i plan auditu

Po podpisaniu umowy wysyłamy powołanie na audit z podanymi danymi proponowanego auditora. W racjonalnie uzasadnionych przypadkach można wnioskować o zmianę auditora. Wnioski te muszą być uwzględnione przez CertTec Polska Sp. z o.o.

6. Audit początkowej certyfikacji dzieli się zawsze na dwa etapy

Etap 1 – to analiza dokumentacji SZJ, sprawdzenie gotowości do drugiego etapu, ocenę lokalizacji, rozmowy z pracownikami, ocena zrozumienia wymagań normy i prawa, sprawdzenie elementów mogących stanowić niezgodność w drugim etapie, ustalenie szczegółów drugiego etapu.

Etap 2 – auditorzy będą zbierać dowody takie jak dokumenty i zapisy, będą prowadzili rozmowy z pracownikami i kierownictwem i będą czynili obserwacje.

Wszystkie te działania służą:

- określeniu zgodności systemu zarządzania jakością z kryteriami auditu – czyli normą ISO 9001 i dokumentacją SZJ
- ocenie zgodności systemu zarządzania jakością jako zapewniającego, że organizacja spełnia mające zastosowanie wymagania Klientów, przepisów prawnych lub umów

INFORMACJE DLA KLIENTA

- ocenie skuteczności systemu zarządzania jakością zapewnienia, że Organizacja ciągle spełnia swoje wyspecyfikowane cele jeśli ma zastosowanie, identyfikacji obszarów potencjalnego doskonalenia systemu zarządzania jakością

7. Zakończenie auditu -niezgodności i potencjały

Niezgodność jest wtedy, gdy auditor znalazł dowód na niespełnienie kryterium. Są dwa rodzaje niezgodności:

- Mała - wymagająca przedstawienia do akceptacji działań korygujących
- Duża - wymagająca przedstawienia do akceptacji działań korygujących oraz ich skutecznego zakończenia
- Potencjał (sposrzeżenie) – określenie możliwości ulepszenia systemu zarządzania jakością

8. Decyzja o certyfikacji

Jeśli decyzja jest pozytywna jest wysyłany certyfikat lub informacja o przedłużeniu jego ważności.

Jeśli decyzja jest negatywna jest wysyłana informacja pisemna wraz z podaniem powodu i pouczeniem o możliwości odwołania się od decyzji CertTec Polska Sp. z o.o.

9. Certyfikat, znak certyfikacji i raport z auditu są własnością CertTec Polska Sp. z o.o. i podlegają pewnym zasadom, co do wykorzystania. Szczegóły zawarte są w umowie o certyfikację.

10. Nadzór nad SZJ

Przez okres trzech lat na który jest podpisana umowa o certyfikację, wykonywane będą dwa audyty nadzoru. Pierwszy audit do 12 miesięcy licząc od ostatniego dnia auditu początkowej certyfikacji. Następny audit nadzoru też wykonywany po kolejnym roku czasu, aczkolwiek dopuszczalne są zmiany terminu. W trzyletnim okresie trwania certyfikatu odbędą się dwa audyty nadzoru.

11. Ponowna certyfikacja

Gdy organizacja podejmuje decyzję o kontynuowaniu współpracy z CertTec Polska Sp. z o.o. to przed upływem trzeciego roku należy podpisać aneks do umowy o certyfikację i poddać się auditowi ponownej certyfikacji, oraz audytom nadzoru w kolejnym trzyletnim cyklu certyfikacji.

12. Rozszerzenie zakresu certyfikacji

Przy pomocy wniosku o certyfikację należy poinformować CertTec Polska Sp. z o.o. o obszarach o które ma być rozszerzony zakres certyfikacji. Zostaną przedstawione działania auditowi zmierzające do rozszerzenia zakresu. Działania te mogą być prowadzone w powiązaniu z auditem nadzoru.

13. Zawieszanie, cofanie i ograniczanie zakresu certyfikatu reguluje „Procedura zawieszania, cofania lub ograniczania zakresu certyfikacji”, znajdująca się na stronie www.certtec.pl i „Umowa o certyfikację”.

14. Audit z krótkim terminem powiadamiania

W przypadku konieczności zbadania skarg, w odpowiedzi na zmiany, lub w trybie postępowania z certyfikatami zawieszonymi może wystąpić konieczność wykonania auditu z krótkim terminem



CertTEC Polska Sp. z o.o.
Ul. Bohaterów Warszawy 2
75-211 Koszalin

PR.10/F.013

NADZOROWANA KOPIA ORYGINAŁU DOKUMENTU DOSTĘPNA ON-LINE NA DYSKU JEDNOSTKI CERTYFIKUJĄCEJ
- PO WYDRUKOWANIU DOKUMENTU POWSTAJE KOPIA NIENADZOROWANA

INFORMACJE DLA KLIENTA

powiadamiania. W takim przypadku CertTec Polska Sp. z o.o. wysyła mailem i w razie potrzeby listem poleconym, informację o przyczynie i warunkach takiego auditu. Wysyłany jest również plan auditu. Ponieważ Klient nie ma możliwości zgłoszenia zastrzeżeń do członków zespołu auditującego wyznaczany jest zespół auditujący, który już był przez Klienta zaakceptowany. W braku takiej możliwości na audit wyznaczana jest inny auditor posiadający kompetencje w danym obszarze.

15. Odwołania i skargi są regulowane poprzez dokument: Postępowanie ze skargami i odwołaniami zamieszczony na stronie www.certtec.pl.

16. Pozostałe uzgodnienia i zasady współpracy są opisane w „Umowie o certyfikację”.