



EURO CERT SK, s. r. o.

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality

Základná informácia (SD 02)

Tento dokument je spracovaný pre informáciu našich zákazníkov a záujemcov o službu certifikačného orgánu pre certifikáciu systémov kvality.

1 Informácie o certifikačnom orgáne pre certifikáciu systémov kvality

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality je právnickou osobou:

EURO CERT SK, s.r.o.

Identifikačné číslo spoločnosti: 35889071

Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, vložka č: 32035/B, oddiel: sro.

Adresa sídla:

Zámocká 30
811 01 Bratislava

Adresa prevádzky:

Popradská 66
040 01 Košice

Kontaktná osoba:

Ing. Ivana Čabrová
mobil: 0904 413 127
E-mail: (info@eurocert.sk)
Web: www.eurocert.sk

Certifikačný orgán preukázal spôsobilosť k vykonávaniu certifikácie systémov kvality v nižšie uvedených oboroch získaním „**Osvedčenia o akreditácii**“ od národného akreditačného orgánu – SNAS.



2 Rozsah poskytovaných služieb

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality (ďalej len CO SK) vykonáva certifikáciu systémov kvality zákazníkov/subjektov, ktorí majú zavedený, dokumentovaný, uplatňovaný a udržiavaný systém manažérstva kvality v súlade s normou **STN EN ISO 9001:2009**.

CO SK ponúka certifikácie prevažne v Slovenskej a Českej republike. CO SK je prístupné zahájiť certifikačnú činnosť aj v iných krajinách, ak o to klient požiada.

CO SK ponúka vykonávanie certifikácie v oboroch, ktoré sú uvedené v tabuľke T1, pre ktoré je CO SK akreditovaná SNAS. Kópia platného Osvedčenia o akreditácii je uvedená v prílohe.

Tabuľka T1

Kód SNAS		Názov oblasti	Kód EA
Skupina	Kód NACE		
I.	A 01 A 02	Poľnohospodárstvo, poľovníctvo a súvisiace pomocné činnosti Lesníctvo a súvisiace pomocné činnosti	1
	DA 15 DA 16	Výroba potravinárskych výrobkov a nápojov	3
	H	Hotely a reštaurácie	30
	II.	DJ	Výroba kovov a kovových výrobkov
DK		Výroba strojov a zariadení, ktoré nie sú zatriedené inde	18
DL		Výroba elektrických a optických prístrojov a zariadení	19
DM		Výroba dopravných prostriedkov	22
G		Veľkoobchod a maloobchod, oprava motorových vozidiel, motocyklov a spotrebného tovaru	29
K72		Informačná technológia	33
III.	DD	Výroba dreva a drevených výrobkov	6
	DE 22.2 DE 22.3	Tlač a príslušné obslužné činnosti Reprodukcia a záznamové médiá	9
	DN 36.1	Výroba nábytku (z dreva)	23/2
	IV.	F	Stavebníctvo
K 74.2		Staviteľské a inžinierske činnosti a súvisiace technické konzultácie	34
VI.	I 60 I 63	Pozemná preprava, preprava potrubím Podporné a pomocné prepravné činnosti. Činnosti cestovných kancelárií	31
	I 64	Pošta a telekomunikácie	
	J	Finančné sprostredkovanie Nehnutelnosti Prenájom strojov a zariadení	32
	K 74 bez 74.2	Iné profesionálne činnosti	35



EURO CERT SK, s. r. o.

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality

	M	Vzdelávanie	37
	O 90 O 92	Kanalizácie, odvoz odpadkov, hygiena a podobné aktivity Rekreačné, kultúrne a športové aktivity	39
IX	N	Zdravotníctvo a sociálna starostlivosť	38
	DG 24.4	Farmaceutické výrobky *	13

*Do rozšírenia akreditácie platí ako neakreditovaná certifikácia.

3 Podmienky pre vykonanie certifikácie SMK

Cieľom CO SK je plniť požiadavky zákazníkov v nimi požadovaných termínoch, v požadovanom rozsahu a v príslušnej kvalite.

CO SK pristupuje k plneniu svojich záväzkov nestranne a nepredpojata a všetci zákazníci majú rovnaký prístup k poskytovaným službám našej spoločnosti.

Vzhľadom k tomu, aby bola zabezpečená objektivita a nestrannosť posudzovania, CO SK:

- neponúka ani neposkytuje poradenstvo v oblasti systému manažérstva kvality,
- neponúka ani neposkytuje interné audity ním certifikovaných zákazníkov
- neponúka ani necertifikuje iné certifikačné orgány,
- nevyužíva na audit systému manažérstva žiadnu konzultačnú organizáciu.

Spoločnosti, ktoré majú záujem o vykonanie certifikácie systému manažérstva kvality musí:

- mať dokumentovaný SMK (systém manažérstva kvality)
- mať zavedený SMK
- mať uplatňovaný SMK
- uzavrieť príslušnú zmluvu s CO SK o vykonaní činnosti
- v časových intervaloch plniť ustanovenia zmluvy
- poskytnúť príslušnú súčinnosť pracovníkom CO SK, ktorí vykonávajú posudzovanie/preverovanie
- akceptovať postupy a pravidlá pre vykonávanie certifikácie SK platné pre činnosť CO SK
- poskytnúť CO SK riadený výtlačok dokumentácie popisujúci SMK (hlavne príručku kvality a vybrané súvisiace dokumenty)
- súhlasiť so zverejnením informácií týkajúcich sa platnosti udeleného certifikátu
- poskytnúť aktuálne informácie o spoločnosti potrebné k vykonávaniu posúdenia zhody SMK spoločnosti s požiadavkami normy.

4 Postup vykonania certifikácie SMK

CO SK má spracovaný a dokumentovaný postup na vykonávanie certifikácie SMK t.j. posúdenie, či má žiadateľ o certifikáciu zavedený, dokumentovaný a uplatňovaný efektívny systém manažérstva kvality v zhode s požiadavkami normy STN EN ISO 9001:2009. Postup a pravidlá sú uvedené v dokumente nazvanom „Postup certifikácie“.



EURO CERT SK, s. r. o.

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality

Na základe dopytu je záujemcovi o certifikáciu zaslaná „Žiadosť o certifikáciu“ a „Dotazník“. Vyplnené a vrátené dokumenty sú podkladom k základnému posúdeniu stupňa pripravenosti žiadateľa a k objektívnemu spracovaniu cenovej ponuky na certifikáciu.

Certifikačný/overovací audit systému manažérstva kvality zahrňuje 2 stupne. Hlavným účelom certifikačného auditu je preveriť zhodu systému manažérstva kvality s normou, vrátane toho, že spoločnosť:

- má naplánovaný proces interného auditu a že tento auditný program a súvisiace postupy sú funkčné a že je možné preukázať ich efektívnosť
- má definované procesy, ich monitorovanie a riadenie
- bolo vykonané najmenej jedno úplné preskúmanie manažmentom
- princíp „trvalého zlepšovania“ manažérstva kvality bol konkretizovaný v podobe politiky a cieľov kvality a tento je realizovaný (dodržiavaný)
- opatrenia pre dodržiavanie zákonných a iných požiadaviek je efektívny.

4.1 1. stupeň auditu

1.stupeň auditu **SMK** sa skladá z:

- Preskúmania dokumentácie systému manažérstva kvality. Táto dokumentácia musí uvádzať, akými prostriedkami sú plnené požiadavky ISO 9001, alebo aspoň na ne odkazovať. Zistené nezhody sú zaznamenané (záznam o nezhode).
- Stanovenia termínu návštevy v preverovanej organizácii.
- Návšteva audítora/tímu audítorov v organizácii. Úvodné jednanie s vrcholovým vedením, na ktorom bude potvrdený rozsah certifikácie/overenia, požadovanej akreditácie a vysvetlenie spôsobu vykonania auditu a podávania správ z auditu. Prehliadka areálu a objektov organizácie. Preskúmanie postupov monitorovania a merania procesov. Preskúmanie politiky a cieľov kvality. Organizácia predloží zoznam (register) zákonných požiadaviek a iných požiadaviek ktoré sú uplatniteľné pre systém manažérstva kvality. Preskúmanie riadenia interných auditov. Organizácia predloží dôkaz o skutočnosti, že bol ukončený jeden naplánovaný úplný cyklus interných auditov, t.j. internými auditmi boli preverené všetky požiadavky normy v spoločnosti.

Prvá časť auditu sa uskutočňuje v priestoroch klienta, výnimku tvoria organizácie do 5 pracovníkov. V tomto prípade je 1. časť auditu vykonávaná z kancelárie CO SK (preskúmanie dokumentácie, komunikácia s klientom formou emailov a telefonátov). Zistenia z prvej časti auditu spolu so zistenými nezhodami, sú vedúcim audítorom spracované do správy z 1. stupňa auditu a sú najneskôr do 14 dní, vždy však pred zahájením 2.stupňa auditu, zaslané klientovi (emailom, poštou).

Na základe zistení z 1.stupňa auditu, vedúci audítor vyhodnotí, či organizácia je pripravená na audit 2. stupňa a navrhne termín 2. stupňa auditu klientovi. Klient termín auditu potvrdzuje telefonicky, emailom alebo poštou. Po obdržaní potvrdenia klienta asistentka zaeviduje termín 2. stupňa do informačného systému.

4.2 2. stupeň auditu

2. stupeň auditu je zahájený v organizácii posudzovaním na mieste najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia prvého stupňa a zahrňuje:



EURO CERT SK, s. r. o.

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality

- úvodné jednanie audítorov s predstaviteľmi vedenia organizácie na začiatku auditu a naplánovania podrobného postupu auditu.
- Audítori zisťujú, či organizácia spĺňa všeobecné kritéria uvedené v systémovej norme, a ďalšie kritéria podľa vyplývajúce z normatívnych a právnych predpisov vzťahujúcich sa na zákazníka v oblasti SMK a či má zákazník predpoklady k trvalému zlepšovaniu SMK. K tomu CO SK preveruje, či organizácia má definované prostriedky pre splnenie záväzkov neustáleho zlepšovania a či sú dodržiavané.
- Na žiadosť audítora je zákazník povinný prakticky a detailne predviesť spôsob plnenia certifikačných kritérií. Zákazník musí umožniť hlavne overenie, monitorovania a merania zadefinovaných procesov a či tieto sú vhodne a správne uplatňované, akým spôsobom je získavaná spätná väzba od zákazníkov, ako nakladá s nezhodným produktom a akým spôsobom je vykonávaná nápravná a preventívna činnosť.
- V priebehu preverovania musí zákazník umožniť audítorom prístup do všetkých priestorov a ku všetkým potrebným informáciám, ktoré súvisia s SMK.
- Na konci auditu prebehne záverečné jednanie s vrcholovým vedením. Pri záverečnom jednaní je vedenie informované o výsledkoch posudzovania, sú poskytnuté vysvetlenia k jednotlivým zisteniam. S vedením posudzovanej spoločnosti je dohodnutý postup pri kontrole odstránenia prípadných zistených nezhôd. Písomne sú zistenia a výsledky posudzovania na mieste (audit) zaznamenané do „Správy z auditu“.

Vedenie spoločnosti je oprávnené do 15 dní po obdržaní správy podať písomne námietku k priebehu auditu či zisteniam a výsledkom uvedených v správe. V prípade, že v tejto dobe tak spoločnosť neučiní, je považované, že so znením správy súhlasí.

Rozhodnutie o certifikácii je možné vykonať po overení odstránenia prípadných nezhôd typu 2, odstránenie nezhôd typu 1 je prevedené pri prvej dozornej návšteve. Tým je ukončený proces posudzovania. Proces posudzovania je tiež ukončený v prípade, že subjekt neodstránil nezhody typu 2 v stanovenej dobe a v tomto prípade nedôjde k udeleniu certifikátu.

Držiteľ certifikátu, ktorý osvedčuje, že má zavedený efektívny systém manažmentu kvality v súlade s normou STN EN ISO 9001:2009, je povinný plniť po dobu platnosti certifikátu podmienky, ktoré sú mu predané a sú uvedené v kapitole 7.

4.3 Rozhodnutie o certifikácii a predanie certifikátu

Na základe zistenia, ktoré dokázalo, že subjekt má zavedený, uplatňovaný a udržiavaný efektívny systém manažerstva kvality, je vydaný certifikát dokumentujúci, že systém kvality dodávateľa vyhovuje špecifikovaným normám pre systémy kvality (STN EN ISO 9001:2009).

Doba platnosti certifikátu je tri roky, pričom subjekt je povinný plniť podmienky stanovene certifikačným orgánom vid' „Podmienky platnosti certifikátu“ a byť neustále v súlade s normou pre systém kvality.

5 Opakovaná certifikácia

Vždy po troch rokoch je nutné na základe podanej žiadosti certifikovanej spoločnosti vykonať opakované posúdenie systému manažerstva kvality. Postup tzv. recertifikácie



EURO CERT SK, s. r. o.

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality

je zhodný s postupom certifikácie s tým rozdielom, že audit zahrňuje (za predpokladu, že je vykonaný ešte v dobe platnosti pôvodného certifikátu) len jeden stupeň.

6 Pravidelné dozory

V priebehu platnosti certifikátu sú vykonávané v plánovaných termínoch certifikačným orgánom pravidelné dozorné návštevy, ktorých cieľom je zistiť, či certifikovaný subjekt plní a má i naďalej predpoklady plniť požiadavky normy pre systém manažérstva kvality a či systém manažérstva kvality je zlepšovaný.

7 Podmienky platnosti certifikácie

1. Certifikát je platný len pre spoločnosť s organizačnými jednotkami a oborom činností uvedených v tomto dokumente.
2. Certifikát a protokol z auditu systému manažérstva musí byť rozmnožovaný a šírený v úplnom znení.
3. Certifikačný orgán dohliada na správnosť užívania certifikátu a môže vyvolať konanie o odobratí, či pozastavení platnosti certifikátu pokiaľ dôjde k:
 - a) publikovaniu údajov, ktoré sú v rozpore s vydaným certifikátom
 - b) publikovaniu údajov s odvolaním sa na už neplatný, pozastavený alebo odobratý certifikát
 - c) publikovanie s odvolaním sa na cudzí certifikát
 - d) publikovanie skutočnosti, že organizácia má certifikát na celú firmu, ale v skutočnosti ho má iba na niektorú organizačnú jednotku
 - e) nesprávneho odkazu na certifikačný systém (certifikát neoprávňuje organizáciu prehlasovať a označovať výrobky za certifikované). Skúšobné a kalibračné laboratória nesmú v tejto súvislosti použiť, obdobne ako u výrobkov, na výstupných dokumentoch (kalibračný list, protokol o skúške) odkaz na certifikáciu spôsobom, ktorý by mohol vyvolať dojem vykonanej certifikácie výrobku. Certifikácia skúšobných a kalibračných laboratórií je rovnako ekvivalentnou akreditáciou.
 - f) klamnému požívaniu certifikačných značiek
 - g) nedodržaniu oznamovacej povinnosti (podľa bodu 5)
 - h) neudržiavaniu efektívneho systému manažérstva podľa normy, podľa ktorej bol certifikovaný (kvalita)
 - i) prevádzkovanie postupov, ktoré nie sú v súlade s posúdeným systémom manažérstva
4. V prípade, že pozmenením certifikátu alebo neúplným výpisom z certifikátu dôjde k poškodeniu dobrého mena certifikačného orgánu, môže byť na držiteľa certifikátu podaná žaloba na súde.
5. Držiteľ certifikátu je povinný oznámiť certifikačnému orgánu všetky zamýšľané podstatné zmeny údajov, ktoré boli platné v dobe rozhodnutia o certifikácii, alebo ďalších zmenách, ktoré môžu mať vplyv na zhodu.
6. Držiteľ certifikátu je povinný umožniť pracovníkom certifikačného orgánu vykonať 1x ročne dozor nad certifikovaným systémom manažérstva na základe zmluvy o dozore.
7. Držiteľ certifikátu je oprávnený prehlasovať svoje organizačné jednotky za certifikované a označovať ich certifikačnou značkou certifikačného orgánu (pokiaľ bude).
8. Držiteľ certifikátu je povinný viesť záznamy o všetkých sťažnostiach a nápravných opatreniach vzťahujúcich sa k predmetu certifikácie.



EURO CERT SK, s. r. o.

Certifikačný orgán pre certifikáciu systémov kvality

9. Držiteľ certifikátu má právo sa proti tomuto certifikátu odvolať písomne vedúce-
mu certifikačnému orgánu v lehote do 30 dní od obdržania certifikátu.

8 Cena za certifikáciu systému manažérstva kvality

Cena za vykonanie certifikácie systému manažérstva kvality je spracovaná na základe odborného odhadu zložitosti procesu certifikácie a s tým súvisiacimi nákladmi. Celková cena je tvorená súčtom základnej ceny za certifikáciu a zvýšením základnej ceny, ktorej veľkosť je závislá na rozsahu certifikácie t.j. počet oborov, počet pracovníkov a organizačnom členení žiadateľa o certifikáciu.

9 Riešenie odvolaní a sťažností.

Politikou a cieľom CO SK je vylúčiť odvolanie a námietky neustálym skvalitňovaním činností a dôsledným dodržiavaním postupov pri riešení zákaziek od zaregistrovania po dokončenie prác a vydanie príslušného dokumentu.

Sťažnosť alebo námietku na činnosť certifikačného orgánu môže podať iba účastník certifikačného procesu alebo osoba, ktorej oprávnené záujmy boli dotknuté. Pravidlá pre riešenie podaných námietok a sťažností sú uvedené v dokumente nazvanom „Riešenie reklamácií“, ktorý je v sídle certifikačného orgánu záujemcom k nahliadnutiu.

10 Zoznam literatúry

STN EN ISO 9000:2006 „Základné princípy a slovník“

STN EN ISO 9001:2009 Systémy manažérstva kvality – Požiadavky

STN EN ISO 9004:2001 Systémy manažérstva kvality – Návody na zvyšovanie výkonnosti

STN ISO 19011:2003 Návod na auditovanie systému manažérstva kvality a/alebo systému environmentálneho manažérstva

11 Prechodové obdobie

Na základe spoločného prehlásenia IAF-ISO – Implementácia akreditovanej certifikácie podľa ISO 9001:2008 jeden rok po uverejnení ISO 9001:2008 musia byť všetky certifikácie (nové alebo opakované certifikácie) vydané podľa ISO 9001:2008.

T.j. od 15.11.2009 musia byť všetky certifikácie vydávané podľa normy ISO 9001 z roku 2008. Do tohto dátumu CO SK bude certifikovať podľa klientom zavedeného systému, čiže buď podľa ISO 9001:2000 alebo ISO 9001:2008.

Schvaľujem dňa: 15.02.2009

.....
Jan Pastyřík
vedúci certifikačného orgánu

Prílohy:

- 1 Osvedčenie o akreditácii zo dňa 16.5.2008