



EURO CERT CZ, a.s.
Certifikační orgán pro certifikaci systémů managementu

Základní informace

(SD 02)

Datum platnosti: 1.3.2009	Výtisk číslo: 1	Vydání: 2	Revize: 2	
	Funkce	Jméno	Datum	Podpis
Zpracoval:	ZMK	Ing.Monika Becková	1.3.2009	
Přezkoumal:	MK	Ing. Dagmar Pastyříková	1.3.2009	
Schválil:	vedoucí CO	Jan Pastyřík	1.3.2009	

Rozdělovník:

Výtisk č.:	Uživatel	Datum převzetí	Podpis	Poznámka
1	Manažer kvality			
x	Vnitřní síť	--	--	--
x	<u>www.eurocert.cz</u>	--	--	--

EURO CERT CZ, a.s.

Označení:		Strana: 2 z 9
SD 02	Základní informace	Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

Obsah:

1	Úvod	3
2	Informace o certifikačním orgánu pro certifikaci systémů managementu	3
3	Rozsah poskytovaných služeb.....	3
4	Podmínky pro provedení certifikace.....	3
5	Postup provedení certifikace	3
5.1	1. stupeň auditu	3
5.2	2. stupeň auditu	3
5.3	Rozhodnutí o certifikaci	3
6	Opakovaná certifikace	3
7	Pravidelné dozory	3
8	Změny rozsahu certifikace, pozastavování a odnímání certifikace.....	3
9	Narychlo oznámené audity	3
10	Odvolání a stížnosti	3
11	Podmínky platnosti certifikace	3
12	Cena za posuzování a certifikaci	3
13	Seznam doporučené literatury	3

EURO CERT CZ, a.s.		
Označení:	Základní informace	Strana: 3 z 9
SD 02		Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

1 Úvod

Tento dokument slouží pro informaci zákazníků certifikačního orgánu EURO CERT CZ a zájemců o službu certifikačního orgánu pro certifikaci systémů managementu a je zpracovaný v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007: „Posuzování shody – Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu“. Obsahuje aktuální informace popisující proces auditu a postupy certifikace pro udělování, udržování, rozšiřování, obnovování, omezování, pozastavování nebo odnímání certifikace, informace o certifikačních činnostech a typech systémů managementu; a dále základní informace o postupech, jimiž se certifikační orgán řídí v rámci vyřizování odvolání a stížností.

2 Informace o certifikačním orgánu pro certifikaci systémů managementu

Certifikační orgán pro certifikaci systémů managementu je právnickou osobou.

EURO CERT CZ, a.s. je tvořen jedním certifikačním orgánem pro certifikaci systémů managementu akreditovaným Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. dle normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 a dalších doplňujících požadavků uvedených v příslušných MPA.

Sídlo společnosti EURO CERT CZ, a.s.: Lidická 531, 252 63 Roztoky

Tel.: 220 910 456

fax: 233 910 770

mobil: 606 600 455

E-mail: info@eurocert.cz

www.eurocert.cz

IČ: 26 69 91 17

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7669.

Certifikační orgán prokázal způsobilost k provádění certifikace systémů managementu získáním „**Osvědčení o akreditaci**“ od národního akreditačního orgánu – Českého institutu pro akreditaci, o.p.s., které je na vyžádání k nahlédnutí. Mimo to je zveřejněno na www.eurocert.cz.

3 Rozsah poskytovaných služeb

Certifikační orgán pro certifikaci systémů managementu (dále též pouze „CO“) provádí certifikaci systémů managementu zákazníků, kteří mají zaveden, dokumentován, uplatňován a udržován systém managementu v souladu s požadavky příslušné normy případně dalších doplňujících relevantních dokumentů.

CO v současnosti provádí posuzování shody a certifikaci v rámci ČR, **ale i států EU jako je např. Slovensko nebo Itálie**, dle požadavků jedné z následujících norem/specifikací (případně některé z jejich kombinací v rámci kombinovaného auditu):

- ČSN EN ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008)
- ČSN EN ISO 9001 ve spojení s ČSN EN 3834-2
- ČSN ISO/IEC 27001:2006
- ČSN EN ISO 14001:2005 (ISO 14001:2004)
- ČSN OHSAS 18001:2008 (idt. BS OHSAS 18001:2007)

EURO CERT CZ, a.s.		
Označení:	Základní informace	Strana: 4 z 9
SD 02		Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

4 Podmínky pro provedení certifikace

Cílem CO je plnit požadavky zákazníků v jimi požadovaných termínech, v požadovaném rozsahu a v příslušné kvalitě.

CO přistupuje k plnění svých závazků nestranně a nepředpojatě a všichni zákazníci mají rovný přístup k poskytovaným službám.

S ohledem na to, aby byla zajištěna nestrannost a objektivita posuzování, neposkytuje CO konzultační ani jiné obdobné služby společností, které certifikuje nebo které bude certifikovat (bližší informace k požadavkům na nestrannost – viz www.eurocert.cz, „Závazek nestrannosti“).

Společnosti, které mají zájem o provedení certifikace systému managementu musí:

- mít dokumentován, zaveden a uplatňován příslušný systém managementu
- uzavřít smlouvu s CO o provedení činnosti
- v časových lhůtách plnit ustanovení této smlouvy
- poskytnout odpovídající součinnost pracovníkům CO, kteří provádějí posuzování/prověřování; to znamená zejména učinit všechna nezbytná opatření pro provedení auditů, včetně opatření pro prověření dokumentace a přístupu ke všem procesům a oblastem, záznamům a osobám pro účely prvotní certifikace, dozoru, opakované certifikace a řešení stížností
- akceptovat postupy a pravidla pro provádění certifikace systémů managementu platná pro činnost CO a odpovídající požadavkům ČSN EN ISO/IEC 17021:2007
- poskytnout certifikačnímu orgánu výtisk dokumentace popisující systém managementu (zejména příručku nebo jiný dokument popisující systém managementu organizace a vybrané související dokumenty)
- souhlasit se zveřejněním informace o aktuální platnosti uděleného certifikátu a souvisejících nezbytných informací
- poskytovat aktuální informace potřebné k provádění posouzení shody systému managementu společnosti s požadavky normy

5 Postup provedení certifikace

CO má zpracován a dokumentován postup pro provádění certifikace systémů managementu, tj. posouzení, zda má žadatel o certifikaci zaveden, dokumentován a uplatňován efektivní systém managementu ve shodě s požadavky příslušné normy. Postup a pravidla jsou uvedena v dokumentu nazvaném „Postup certifikace a dozoru“.

Na základě poptávky je zájemci o certifikaci zaslána „Žádost o certifikaci“ (viz www.eurocert.cz) včetně příslušných příloh. Vyplněné a vrácené dokumenty jsou podkladem k základnímu posouzení stupně připravenosti žadatele a k objektivnímu zpracování cenové nabídky za certifikaci.

Prvotní certifikační audit systému managementu zahrnuje 2 stupně.

Hlavním účelem certifikačního auditu je prověřit shodu systému managementu s normou, včetně toho, že společnost:

EURO CERT CZ, a.s.		
Označení:	Základní informace	Strana: 5 z 9
SD 02		Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

- Stanovila strukturu, politiky, procesy, postupy, záznamy a související dokumenty významné pro systém managementu
- Zavedla a efektivně uplatňuje příslušné procesy a postupy jako základ pro důvěru v systém management

5.1 1. stupeň auditu

1. stupeň auditu se skládá zejména z:

- auditu dokumentace
- vyhodnocení specifických podmínek pracoviště, provedení pohovorů s pracovníky za účelem stanovení připravenosti k druhému stupni auditu
- přezkoumání pochopení požadavků normy
- shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu systému managementu, procesů a umístění pracovišť zákazníka a souvisejících předpisových hledisek a shody
- vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání vedením plánovány a vykonávány a zda je zákazník je připraven na druhý stupeň auditu
- dohodnutí podrobností druhého stupně auditu

Z 1. stupně auditu vypracuje vedoucí auditor zprávu z auditu a případné zjištěné neshody budou zaznamenány (Protokol o neshodě). Zpráva se zpracovává ve dvojím vyhotovení a musí obsahovat závěr o tom, za jakých okolností/podmínek může u zákazníka být proveden audit 2. stupně.

5.2 2. stupeň auditu

2. stupeň auditu je proveden v organizaci posuzováním na místě a zahrnuje:

- úvodní setkání auditorů s představiteli vedení organizace na počátku auditu a naplánování podrobného postupu auditu.
- auditoři zjišťují, zda organizace splňuje všeobecná kritéria uvedená v systémové normě, a další kritéria, jako jsou:
 - a) informace a důkazy shody se všemi požadavky normy
 - b) monitorování výkonnosti, měření, uvádění informací a přezkoumání podle klíčových výkonnostních cílů a úkolů
 - c) systém managementu zákazníka a výkonnost s ohledem na shodu s právními předpisy, provozní řízení procesů zákazníka
 - d) interní audity a přezkoumání managementu
 - e) odpovědnost managementu za dílčí politiky zákazníka
 - f) spojení mezi normativními požadavky, politikou, cíli a úkoly

Na žádost auditora je zákazník povinen prakticky a detailně předvést způsob plnění certifikačních kritérií. V průběhu auditu musí zákazník umožnit auditorům přístup do všech prostorů a ke všem potřebným informacím, které souvisejí s posuzováním a certifikací.

Na konci auditu proběhne závěrečné setkání s vrcholovým vedením. Při závěrečném jednání s vedením jsou sděleny výsledky posuzování, jsou poskytnuta vysvětlení k jednotlivým zjištěním. S vedením posuzované společnosti je dohodnut postup při kontrole odstranění

EURO CERT CZ, a.s.		
Označení:	Základní informace	Strana: 6 z 9
SD 02		Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

případných zjištěných neshod. Písemně jsou zjištěni a výsledky posuzování na místě (auditu) sděleny ve „Zprávě z auditu“.

Vedení společnosti je oprávněno do 15 dnů po obdržení zprávy podat písemně námitku k průběhu auditu či zjištěním a výsledkům uvedeným ve zprávě. V případě, že v této době tak společnost neučiní, je považováno, že se zněním zprávy souhlasí.

Rozhodnutí o certifikaci je možné provést po ověření odstranění případných neshod (typu 2 a 3), odstranění neshod typu 1 je provedeno při první dozorové návštěvě. Tím je ukončen proces posuzování. Proces posuzování je také ukončen v případě, že organizace neodstranila neshody typu 2 a 3 ve stanovené době a v tomto případě nedojde k udělení certifikátu.

Pozn.: Pro proces provádění kombinovaných auditů platí následující pravidla:

- Systém managementu organizace je integrovaný, tzn. zahrnuje požadavky více než jedné normy systému managementu zároveň v jednom jednotném systému řízení několika aspektů činnosti organizace
- Vždy musí být posouzeno splnění všech jednotlivých požadavků všech příslušných norem pro certifikaci
- Rozsah, v jakém je příslušný systém integrovaný, má vliv na vlastní průběh auditu

5.3 Rozhodnutí o certifikaci

Na základě zjištění, které prokázalo, že klient má zaveden, uplatňován a udržován efektivní systém managementu, je vydán certifikát(y) dokumentující shodu s příslušnými požadavky. Doba platnosti certifikátu(ů) je tři roky, přičemž klient je povinen plnit podmínky stanovené certifikačním orgánem (viz „Podmínky platnosti certifikátu“) jako součást uzavřené smlouvy o kontrolní činnosti, zejména být neustále v souladu s normou pro certifikovaný systém managementu.

6 Opakovaná certifikace

Vždy po třech letech je nutné na základě podané žádosti certifikované společnosti provést opakované posouzení systému managementu. Postup tzv. recertifikace je shodný s postupem certifikace s tím rozdílem, že audit zahrnuje pouze jeden stupeň, za předpokladu, že je opakované posouzení provedeno ještě v době platnosti stávajícího certifikátu (tj. před jejím vypršením).

7 Pravidelné dozory

V průběhu platnosti certifikátu jsou prováděny v plánovaných termínech certifikačním orgánem pravidelné dozorové audity, jejichž cílem je zjistit, zda certifikovaný klient plní a má i nadále předpoklady plnit požadavky normy pro příslušný systém managementu. Dozorové audity jsou provedeny alespoň jednou za rok. Datum prvního dozorového auditu následujícího po prvotní certifikaci přitom nesmí být stanoveno déle než 12 měsíců od posledního dne druhého stupně auditu.

Program dozoru běžně zahrnuje následující oblasti:

- a) interní audity a přezkoumání managementu

EURO CERT CZ, a.s.		
Označení:	Základní informace	Strana: 7 z 9
SD 02		Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

- b) přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu
- c) vyšetření stížností
- d) účinnost SM s ohledem na dosahování cílů certifikovaného zákazníka
- e) postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování
- f) trvalé provozní řízení
- g) přezkoumání všech změn
- h) používání značek a/nebo jiných odkazů na certifikaci

8 Změny rozsahu certifikace, pozastavování a odnímání certifikace

Na základě smlouvy o kontrolní činnosti je klient povinný oznámit podstatné změny týkající se certifikovaného systému managementu. K takovým změnám patří např. rozšíření rozsahu certifikace. CO v případě požadavku klienta na rozšíření rozsahu stávající certifikace požaduje vyplnění písemné žádosti (viz www.eurocert.cz). CO provede její přezkoumání a určí veškeré činnosti auditu nezbytné k rozhodnutí, zda rozšíření může být uděleno, či nikoli, a jaké činnosti je třeba ze strany CO vykonat. Rozšíření rozsahu stávající certifikace může být provedeno formou mimořádného dozorového auditu nebo ve spojení s řádným dozorovým auditem dle stanoveného programu dozorových činností.

Pokud požádal certifikovaný klient o omezení rozsahu certifikace nebo provedení dalších změn v platném certifikátu, posoudí certifikační orgán nejprve vliv uvedených změn na plnění kritérií příslušné certifikace. Na základě výsledků posouzení rozhodne, zda je možno vydat nový certifikát přímo, nebo zda je nutno posoudit oprávněnost provedení těchto změn v certifikátu formou mimořádného dozorového auditu. Změny certifikátu nemají vliv na dobu jeho platnosti.

CO pozastaví certifikaci v případech, kdy např.:

- certifikovaný systém managementu zákazníka trvale nebo vážně selhává při plnění certifikační požadavků
- certifikovaný zákazník nedovolí provedení dozorových auditů nebo auditů opakované certifikace v požadované četnosti
- certifikovaný zákazník dobrovolně požádal o pozastavení.

Při pozastavení je certifikace SM zákazníka dočasně neplatná. CO požaduje prostřednictvím smlouvy o kontrolní činnosti po zákazníkovi, aby se zdržel jakékoliv další propagace s odkazem na certifikaci. Pokud v době, kterou CO stanovil, nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, CO rozhodne o odejmutí případně omezení rozsahu certifikace. K odejmutí certifikace kromě toho může dojít i v případech, kdy držitel certifikátu poruší podmínky platnosti certifikátu (viz dále).

9 Narychlo oznámené audity

Pro CO se může ukázat nezbytným provést v krátké lhůtě (tzn. mimo řádný termín pravidelného dozorového auditu dle kap.7) audit certifikovaného zákazníka za účelem prošetření stížností, nebo jako reakci na podstatné změny týkající se certifikovaného systému managementu, nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace zákazníka. V takových

EURO CERT CZ, a.s.		
Označení:	Základní informace	Strana: 8 z 9
SD 02		Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

případech CO oznámí certifikovanému zákazníkovi nutnost provedení tohoto auditu předem včetně podmínek, za kterých má být takto narychlo oznámený audit realizován.

10 Odvolání a stížnosti

Politikou a cílem CO je vyloučit odvolání a stížnosti neustálým zkvalitňováním činností a důsledným dodržováním postupů při řešení zakázek od zaregistrování po dokončení prací a vydání příslušného dokumentu. Certifikační orgán má nicméně dokumentovaný postup pro přijímání, hodnocení a rozhodování ve věci odvolání a stížností. Popis tohoto procesu je přístupný na vyžádání v kanceláři CO. Odvolání či stížnost na činnost certifikačního orgánu může podat pouze účastník certifikačního procesu nebo osoba, jejíž oprávněné zájmy byly dotčeny. Certifikační orgán potvrzuje přijetí odvolání či stížnosti a musí poskytnout tomu, kdo odvolání podal, zprávy o postupu řešení a o výsledku odvolání či stížnosti.

Rozhodnutí je sděleno tomu, kdo podal odvolání či stížnost a je učiněno objektivně a nestranně. CO poskytuje tomu, kdo odvolání či stížnost podal, formální oznámení o ukončení procesu vyřizování.

11 Podmínky platnosti certifikace

1. Certifikát je platný pouze pro společnost se sídlem a oborem činnosti uvedenými v tomto dokumentu.
2. Certifikát a protokol z auditu musí být rozmnožován a šířen v úplném znění.
3. Certifikační orgán dohlédne na správnost užívání certifikátu a/nebo odkazů na certifikaci a může vyvolat řízení o odejmutí či pozastavení platnosti certifikátu pokud dojde k:
 - a) publikování údajů, které jsou v rozporu s vydaným certifikátem
 - b) publikování údajů s odvoláním na certifikát s pozastavenou platností
 - c) publikování údajů s odvoláním na cizí certifikát nebo jinak zavádějících údajů ve spojitosti s certifikačním orgánem EURO CERT CZ, a.s.
 - d) publikování skutečnosti, že organizace má certifikát na celou firmu, ale ve skutečnosti ho má pouze na některou organizační jednotku
 - e) nesprávnému odkazu na certifikační systém (certifikát neopravňuje organizaci prohlašovat a označovat výrobky za certifikované). U zkušebních a kalibračních laboratoří nesmí certifikovaná organizace v této souvislosti použít, obdobně jako u výrobku, na výstupních dokumentech (kalibrační list/certifikát/protokol, protokol o zkoušce, inspekční zpráva) odkaz na certifikaci způsobem, který by mohl vyvolat dojem vykonané certifikace výrobku (to platí i pro proces). Certifikace zkušebních a kalibračních laboratoří rovněž není ekvivalentní akreditaci.
 - f) klamnému nebo nesprávnému používání certifikačních značek
 - g) nedodržení oznamovací povinnosti (podle bodu 5)
 - h) neudržování efektivního systému managementu dle normy(norem), podle které(ých) byl certifikován
 - i) provozování postupů, které nejsou v souladu s posouzeným systémem managementu
 - j) používání certifikace takovým způsobem, který by mohl vést ke zpochybnění certifikačního orgánu nebo certifikačního systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti

EURO CERT CZ, a.s.

Označení:	Základní informace	Strana: 9 z 9
SD 02		Vydání: 2
		Revize: 2
		Změna: a
		Platnost od: 30.6.2010

4. V případě, že pozměněním certifikátu, neúplným výpisem z certifikátu nebo uvedením třetí strany v omyl dojde k poškození dobrého jména certifikačního orgánu, může být na držitele certifikátu podána žaloba u soudu.
5. Držitel certifikátu je povinen oznámit certifikačnímu orgánu všechny zamýšlené podstatné změny údajů, které byly platné v době rozhodnutí o certifikaci nebo dalších změnách, které mohou mít vliv na shodu.
6. Držitel certifikátu je povinen umožnit pracovníkům certifikačního orgánu vykonávat 1x ročně za úplaty dozor nad certifikovaným systémem managementu na základě této smlouvy o kontrolní činnosti.
7. Držitel certifikátu je oprávněn svoje certifikované organizační jednotky označovat certifikační značkou certifikačního orgánu.
8. Držitel certifikátu je povinen vést záznamy o všech stížnostech a opatřeních k nápravě vztahujících se k předmětu certifikace.
9. Držitel certifikátu má právo se proti tomuto certifikátu odvolat písemně vedoucímu certifikačního orgánu ve lhůtě do 30 dnů od obdržení certifikátu.

12 Cena za posuzování a certifikaci

Cena za provedení posuzování a certifikace je zpracována na základě odborného odhadu složitosti procesu certifikace a s tím souvisejícími náklady. Celková cena je tvořena součtem základní ceny za certifikaci dle platného ceníku a zvýšením základní ceny, jejíž velikost je závislá na rozsahu certifikace (tj. počet oborů, počet pracovníků) a organizačním členění žadatele o certifikaci.

13 Seznam doporučené literatury

ČSN EN ISO 9000:2006	Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník
ČSN EN ISO 9001:2009	Systémy managementu kvality – Požadavky
ČSN EN ISO 9004:2001	Systémy managementu jakosti – Směrnice pro zlepšování výkonnosti
ČSN EN ISO 19011:2003	Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu
ČSN ISO 10013:1995	Směrnice pro vypracování příruček jakosti
ČSN ISO 10005:1997	Management jakosti – Směrnice pro plány jakosti
ČSN OHSAS 18001:2008	Systémy managementu BOZP - Požadavky
ČSN EN ISO 3834-2	Požadavky na jakost při tavném svařování kovových materiálů – Část 2: Vyšší požadavky na jakost
ČSN ISO/IEC 27001:2006	Informační technologie – Bezpečnostní techniky – systémy managementu bezpečnosti informací - Požadavky
ČSN EN ISO 14000:2005	Systémy environmentálního managementu – Všeobecná směrnice k zásadám, systémům a podpůrným metodám
ČSN EN ISO 14001:2005	Systémy environmentálního managementu - Požadavky
ČSN EN ISO 14050:1999	Environmentální management – Slovník