

Információk a tanúsítási szolgáltatásokkal kapcsolatban

1. A SZOLGÁLTATÁSOK MENETE

1.1 TANÚSÍTVÁNY KIBOCSÁTÁSA IRÁNTI KÉRELEM

1.1.1 A Bureau Veritas Certification az Ügyféltől részletes adatokat kér a Szolgáltatás tárgyúul szolgáló tevékenységei volumenéről és kiterjedéséről.

1.1.2 Miután a Bureau Veritas Certification megkapta a fenti információkat, ajánlatot készít az Ügyfél részére.

1.1.3 Ahol Többtelephelyes Ajánlat készül, az az Ügyfél által szolgáltatott információkon alapul, és az Akkreditációs Testület vonatkozó szabályainak, így az IAF MD1 vagy IATF szabályoknak a legfrissebb kiadása alapján tartalmazza az akkreditációs szabályok több-telephelyes kritériumait az egyes tanúsítási eljárások tekintetében. Amennyiben az Ügyfél által szolgáltatott információk a későbbiekben nem bizonyulnak helytállóknak, a Bureau Veritas Certification fenntartja magának a jogot, hogy ajánlatát és/vagy a Szerződést módosítsa, kijavítsa fent említett szabályoknak való megfelelés érdekében.

1.2 AZ ELSŐ TANÚSÍTÁS FOLYAMATA

Az Ügyfélnek és a Bureau Veritas Certification-nek meg kell állapodnia a Szolgáltatásokra vonatkozó részletekben, még azelőtt, hogy a Bureau Veritas Certification a Szolgáltatások nyújtását megkezdjené.

1.2.1 BEVEZETŐ AUDIT (A TANÚSÍTÁS 1. SZAKASZA)

Az 1. szakasz célja, hogy:

- átvizsgáljuk az Ügyfél irányítási rendszerének dokumentációját;
- értékeljük az Ügyfél helyszínére jellemző körülményeket, továbbá megbeszéléseket folytatunk az Ügyfél személyzetével, hogy megtíjljuk a 2. szakaszra való felkészültségüket;
- átvizsgáljuk az Ügyfélnél tapasztalható helyzetet, és képet alkossunk arról, mennyire értették meg a szabvány követelményeit, különösen a kulcsfontosságú teljesítés vagy a jelentős szempontok /tényezők, folyamatok, célok azonosítását és az irányítási rendszer működését illetően;
- beszerezzük a szükséges információkat az irányítási rendszer alkalmazási területére vonatkozóan, beleértve a következőket:
 - az Ügyfél telephelye(i);
 - az alkalmazott folyamatok és eszközök;
 - kialakított felügyeleti szintek (különösen a többtelephelyes ügyfelek esetében);
 - az alkalmazható jogszabályi és szabályozó követelmények;
- átvizsgáljuk az erőforrások rendelkezésre állását a 2. szakaszhoz, és megállapodunk az Ügyféllel a 2. szakasz részleteiről;
- összpontosítunk a 2. szakasz megtervezésére azáltal, hogy kellőképpen megértjük az Ügyfél irányítási rendszerének működését és a helyszínek tevékenységeit az irányítási rendszerszabvány vagy más rendelkező dokumentum vonatkozásában;
- kiértékeljük, hogy terveztek-e belső auditokat és vezetőségi átvizsgálásokat, illetve elvégezték-e ezeket, és hogy az irányítási rendszer bevezetésének szintje arra mutat-e, hogy az Ügyfél felkészült az audit 2. szakaszára.

1.2.2 TANÚSÍTÓ AUDIT (A TANÚSÍTÁS 2. SZAKASZA)

A 2. szakasz célja, hogy kiértékelje az ügyfél irányítási rendszerének bevezetését, beleértve annak eredményességét is. Az audit 2. szakaszát az ügyfél telephelyén/telephelyein kell lefolytatni. Magában kell foglalnia legalább a következők auditálását:

- információit és bizonyítékokat arról, hogy az irányítási rendszerre vonatkozó szabvány vagy más rendelkező dokumentum minden követelménye teljesül;
- a teljesítmény figyelemmel kísérését, mérését, a jelentéseket és az átvizsgálásokat a teljesítmény fő céljairól és fő előirányzatairól (az irányítási rendszerre vonatkozó szabvány vagy más rendelkező dokumentum elvárásainak megfelelően);
- az ügyfél irányítási rendszerének képességét és teljesítményét, az alkalmazandó jogszabályi, egyéb szabályozó és szerződéses követelményeknek való megfelelését;
- az ügyfél folyamatainak működésének szabályozását;
- a belső auditálást és a vezetőségi átvizsgálást;
- a vezetőség felelősségét az ügyfél politikájának megvalósulásáért;

A Bureau Veritas Certification az audit megkezdése előtt audit tervet készít.

A Bureau Veritas Certification auditor csoport az Ügyfél vezetőségével egyeztet, hogy tisztázzák az audit folyamatát és megtárgyalják az addittal kapcsolatos esetleges kérdéseket. A Bureau Veritas Certification auditor csoport megvitatja az esetleges nem-megfeleléseket, észrevételeket, és fejlesztési lehetőségeket, amennyiben azok az audit során felmerültek.

A Bureau Veritas Certification auditor csapata elkészíti és az Ügyfél vezetőségének bemutatja az auditról készült összefoglaló jelentést, amely magába foglalja az audit során tapasztalt észrevételeket, és a tanúsítás tárgyát. Az auditcsoport - ha szükséges - megállapodik a vezetőséggel a szükséges helyesbítő intézkedések jellegéről.

1.2.3 MÓDOSÍTÁSOK A BEVEZETŐ ÉS A TANÚSÍTÓ AUDITBAN

- (a) Amennyiben a Bureau Veritas Certification a bevezető audit eredményeként azt állapítja meg, hogy a tanúsító audit körülményein (pl. tanúsítási terület megváltoztatása, létszám, auditor személye, telephely) változtatni kell, a megállapodást módosítani lehet.
- (b) Ha a Bevezető Audit során gyűjtött információk alapján a Bureau Veritas Certification megállapítja, hogy a szükséges információhoz nem jutott hozzá és/vagy az hiányos volt, ez az irányítási rendszer eredményes bevezetésére vonatkozó súlyos nem-megfelelőséghez vezethet a Tanúsító Audit során.
- (c) Amennyiben a Bevezető és a Tanúsító Auditot időben közvetlenül egymás utánra tervezik, a Bureau Veritas Certification-nak joga van a Tanúsító Auditot az Ügyfél költségén elhalasztani, amennyiben a Bevezető Audit eredményei nem kielégítőek ahhoz, hogy a Tanúsító Auditot meg lehessen kezdeni.

1.2.4 NEM-MEGFELELŐSÉG

- (a) Amennyiben súlyos nem-megfelelőség vagy jelentős változtatás fordul elő, a Bureau Veritas Certification különleges helyszíni utó-auditot vállal, amely a Bureau Veritas Certification hatályos díjszabása alapján kerül kiszámlázásra.
- (b) Az Ügyfél azon javasolt intézkedéseinek vizsgálatát, melyek a kisebb nem-megfelelőségek lezárását célozzák, a Bureau Veritas Certification az időfordulása és a költségei alapul vételével számlázza.

1.2.5 TANÚSÍTVÁNY ÉS JELENTÉS KIBOCSÁTÁSA

Információk a tanúsítási szolgáltatásokkal kapcsolatban

- (a) A Bureau Veritas Certification Jelentést készít az Ügyfél részére, ha az összes javító intézkedés lezárásra került, és pozitív tanúsítási döntés esetén Tanúsítványt állít ki.
- (b) A Tanúsítvány részletezi azon specifikációkat, amelyek tekintetében az Ügyfelet megfelelőnek találta az audit időpontjában, továbbá az irányítási rendszer alkalmazási területét.

1.3 A TANÚSÍTÁS FENNTARTÁSA

1.3.1 FELÜGYELETI AUDITOK

- (a) A Bureau Veritas Certification felügyeleti audit programot működtet annak megerősítése érdekében, hogy teljesíti-e annak a szabványnak a követelményeit, amelyre a tanúsítást megkapta. A felügyeleti program folyamatos, erről az Ügyféllel a Szerződésben állapodnak meg.
- (b) Miután a Bureau Veritas Certification-nal a felügyeleti audit időpontjaiban megállapodott, az Ügyfél köteles megtenni minden intézkedést, hogy a megállapodott időpontokat tartsa. A kezdeti tanúsítást követő első felügyeleti audit dátuma nem lehet későbbi, mint a tanúsítási döntés meghozatalától számított 12 hónap.

Minden egyes, a vonatkozó irányítási rendszerszabvány szerinti felülvizsgálat magában foglalja a következőket:

- a belső auditokat és a vezetőségi átvizsgálást;
- az előző auditok során felfedezett nemmegfelelések dolgában tett intézkedések átvizsgálását;
- a panaszok kezelését;
- az irányítási rendszer eredményességét a tanúsított ügyfél céljainak és a megfelelő irányítási rendszer(ek) tervezett eredményeinek elérésében;
- a folyamatos fejlesztésre irányuló tervezett tevékenységekben történt haladást;
- a működés folyamatos felügyeletét;
- a változások átvizsgálását;
- jelek és/vagy más hivatkozások alkalmazását a tanúsított státusszal kapcsolatban.

1.3.2 ÚJRATANÚSÍTÁS ("megújító audit")

A megújító audit célja annak megerősítése, hogy az irányítási rendszer egésze folyamatosan megfelel a követelményeknek és eredményes, valamint továbbra is megfelelő és alkalmazható a tanúsítás alkalmazási területén. A megújító auditot a Bureau Veritas Certification úgy tervezi és végzi el, hogy értékeli az irányítási rendszer-szabvány vagy más rendelkező dokumentum minden követelményének folyamatos teljesülését.

A megújító audit magában foglal egy helyszíni auditot, amely legalább a következőkkel foglalkozik:

- az irányítási rendszer egészének eredményességével a belső és a külső változások tükrében, valamint a rendszer folyamatos megfelelőségével és alkalmazhatóságával a tanúsítás alkalmazási területén;
- bizonyított elkötelezettséggel az irányítási rendszer eredményességének fenntartására és fejlesztésére az átfogó teljesítmény fokozása érdekében;
- az irányítási rendszer eredményességével a tanúsított ügyfél céljainak és a vonatkozó irányítási rendszer(ek) tervezett eredményeinek elérésében.

Bármely jelentős nemmegfelelés esetében a Bureau Veritas Certification határidőket tűz ki a helyesbítésre és a helyesbítő tevékenységekre. Ezen tevékenységeket be kell vezetni és igazolni kell még a tanúsítvány lejárta előtt.

Amikor az újratanúsítási tevékenységek sikeresen befejeződtek a meglévő tanúsítvány lejárati ideje előtt, az új tanúsítvány lejárati ideje a meglévő tanúsítvány lejárati idején alapulhat. Az új tanúsítvány kiadási dátumának a tanúsítási döntés idejével megegyezőnek vagy attól későbbinek kell lennie.

Ha a Bureau Veritas Certification nem fejezte be a megújító auditot, vagy nem képes igazolni a helyesbítések és a helyesbítő tevékenységek bevezetését a súlyos eltérések esetében még a tanúsítvány érvényességi ideje alatt, akkor a tanúsítvány megújítása nem javasolható, és a tanúsítvány érvényessége nem hosszabbítható meg.

A tanúsítvány lejárata követően, a tanúsító testület 6 hónapon belül visszaállíthatja a tanúsítást, feltéve, ha az elintézetlen újratanúsítási tevékenységeket befejezték, máskülönben legalább egy 2. szakaszt le kell folytatni. A tanúsítványon levő érvényességnek az újratanúsítási döntés idejével megegyezőnek vagy attól későbbinek kell lennie, és a lejárati dátumának a korábbi tanúsítási cikluson kell alapulnia.

1.4 A TANÚSÍTVÁNY MÓDOSÍTÁSA

Az Ügyfél köteles a Bureau Veritas Certification-t késedelem nélkül tájékoztatni a termék(ek)et vagy szolgáltatás(ok)at érintő azon jelentős változásokról, amelyek hatással lehetnek a tanúsított irányítási rendszerekre, vagy azon körülményekről, melyek befolyásolhatják a tanúsítás érvényességét. A következő változások lehetnek hatással a tanúsítás érvényességére: telephely-változás, újabb telephely, folyamat-változás, tulajdonosváltás, tevékenységi terület változása, alkalmazottak számának változása, stb. A Bureau Veritas Certification ezután a hatályos díjszabás szerinti díj ellenében megteszi a szükséges intézkedéseket, mint pl. soron kívüli látogatás és/vagy a tanúsítvány módosítása. A soron kívüli látogatást az Ügyfél vonatkozásában érkezett panasz kivizsgálására is meg lehet tartani.

1.5 BUREAU VERITAS CERTIFICATION ÉS AZ AKKREDITÁCIÓS JELÖLÉS

- 1.5.1 Az Ügyfél a Bureau Veritas Certification és az Akkreditációs Testület jelölését köteles a Bureau Veritas Certification utasításai szerint használni
- 1.5.2 Nem lehet semminemű félreértési lehetőség sem a jelben, sem a kísérő szövegben arra nézve, hogy mit tanúsítottak. A Bureau Veritas Certification jelölés és/vagy az Akkreditációs Testület jelölése nem használható terméken, vagy a végfelhasználó által használt termécsomagoláson, vagy egyéb olyan módon, ahol termék-megfelelésgként értelmezhető.

1.6 TANÚSÍTVÁNY FELFÜGGESZTÉSE, VISSZAVONÁSA VAGY ÉRVÉNYTELENÍTÉSE

- 1.6.1 A Bureau Veritas Certification fenntartja magának a jogot, hogy a Tanúsítványt, annak hatókörét bármikor felfüggeszse, visszavonja, csökkentse, vagy kiterjessze, vagy érvénytelenítse, három (3) hónapos, vagy a Bureau Veritas Certification rendelkezésére álló információk alapján a helyzetnek megfelelően akár rövidebb felmondási időt követően. Amennyiben ilyen intézkedésre kerül sor, a Bureau Veritas Certification köteles az Ügyfelet teljes körűen tájékoztatni, és meg kell adnia minden lehetőséget a javító intézkedések megtételére, mielőtt a Bureau Veritas Certification meghozza a végső döntést.
- 1.6.2 A Bureau Veritas Certification fenntartja magának a jogot, hogy az intézkedés végrehajtásának tényét nyilvánosságra hozza.