ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Συστημάτων Διαχείρισης & Προϊόντων

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1 Γενικές Πληροφορίες

1.1 Η Ταυτότητα του Φορέα Πιστοποίησης
1.2 Αντικείμενο της EQA HELLAS AE
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 Οργαμισμό
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 Πιστοποίησης
Παράρτημα Β Ορισμοί
Παράρτημα Γ Καθορισμός Χρονικής Διάρκειας Επιθεώρησης
Παράρτημα Δ Καθορισμός Χρονικής Διάρκειας Συνδυαστικής Επιθεώρησης
Παράτημα Ε Κατάλογος Καθορισμού Τεχνικών Περιοχών (ομάδων κωδικών NACE)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1
ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1.1 Η Ταυτότητα του Φορέα Πιστοποίησης

1.1. Η Ταυτότητα του Φορέα

Ονομασία : EQA HELLAS AE
Διεύθυνση : Κεντρικά Γραφεία (Έδρα) Σωκράτους 111, ΤΚ 41336, Λάρισα, και Υποκατάστημα Π.Καλαμά 30, ΤΚ 15233, Χαλάνδρι
Έτος Ίδρυσης : 2009
Αριθμός Τηλεφώνου : 210 – 6834012
Αριθμός Τηλεομοιοτύπου : 210 - 6850985
E-Mail : eqa@eqa.gr
URL: www.eqa.gr
ΑΦΜ : 998289499
ΔΟΥ : Β' Λάρισας
Αρμόδιο Πρόσωπο για τις επαφές με τον Φορέα Διαπίστευσης: ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ, Πρόεδρος ΔΣ

Ο Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS AE με βάση το υπάρχον Καταστατικό του, αποτελεί Ανώνυμη 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.
Η διοίκηση ασκείται από τον Πρόεδρο ΔΣ και το Διευθύνοντα Σύμβουλο 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.

1.2 Αντικείμενο του Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS AE

Αντικείμενο του Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS AE, αποτελεί η παροχή υπηρεσιών αξιολόγησης, πιστοποίησης και επακόλουθης επιτήρησης της εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων, 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 Φορέας Πιστοποίησης επικαλείται και σχετικά διαπιστευμένα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης εκδίδονται, αποκλειστικά και μόνο για τις περιπτώσεις και τους τομείς ΕΑ που με λεπτομέρεια περιγράφονται στο παράρτημα του επίσημου Πιστοποιητικού Διαπίστευσης. Ο ΦΠ δεν εκδίδει μη διαπιστευμένα Πιστοποιητικά για δραστηριότητες που εμπίπτουν στο επίσημο πεδίο διαπίστευσης που κατέχει. Οι ακριβείς Τεχνικές Περιοχές βιομηχανικών τομέων (Ομάδες Κωδικών NACE) παρατίθενται στο Παράρτημα Ε του παρόντος ΓΚΠ. Ειδικότερα :

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

- ΕΑ1 Πρωτογενής Αγροτική Παραγωγή
- ΕΑ3 Τρόφιμα, Ποτά και Καπνά DA
- ΕΑ4 Υφάσματα και σχετικά προιόντα DB
- ΕΑ6 Ξύλο και προιόντα ξυλείας DD
- ΕΑ9 Εταιρείες εκτυπώσεων DE 22.2,3
- ΕΑ12 Χημικά και Χημικά προιόντα και Ινες DG εκτός από 24.4
- ΕΑ14 Ελαστικά και Πλαστικά προιόντα DH
- ΕΑ15 Μη Μεταλλικά Ορυκτά
- ΕΑ16 Μπετόν, τσιμέντο, ασβέστης, γύψος κλπ DI 26.5,6
- ΕΑ17 Βασικά μέταλλα και μεταλλικά προιόντα DJ
- ΕΑ18 Μηχανήματα και εξοπλισμοί DK
- ΕΑ19 Ηλεκτρικοί και Οπτικοί εξοπλισμοί DL
- ΕΑ23 Παραγωγή που δεν καταχωρείται σε άλλη κατηγορία DN 36
- ΕΑ24 Ανακύκλωση
- ΕΑ28 Κατασκευές F
- ΕΑ29 Χονδρική και Λιανική πώληση, Επισκευές οχημάτων, μοτοσυκλετών και προσωπικού και οικιακού εξοπλισμού G
- ΕΑ30 Ξενοδοχεία και εστιατόρια Η
- ΕΑ31 Μεταφορές, Αποθήκευση και Επικοινωνίες Ι
- ΕΑ32 Χρηματοοικονομική διαμεσολάβηση, Αγοραπωλησίες ακινήτων, Ενοικιάσεις J, K 70, K 71
- ΕΑ33 Τεχνολογία Πληροφορικής K 72
- ΕΑ34 Παροχή υπηρεσιών μηχανικών K 73, 74.2
- ΕΑ35 Άλλη Παροχή Υπηρεσιών K 74 MINUS 74K2
- ΕΑ36 Δημόσια Διοίκηση
- ΕΑ37 Παιδεία Μ
- ΕΑ38 Νοσοκομειακές Δραστηριότητες και Δραστηριότητες άσκησης ιατρικού και οδοντοιατρικού επαγγέλματος

1.2.2 Αξιολόγηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση ΣΔΑΤ (HACCP) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000:2005 ~~και το Σχήμα Πιστοποίησης FSSC 22000:2010~~ Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων και Συστημάτων Ολοκληρωμένης Αγροτικής Διαχείρισης στη Φυτική Παραγωγή (ΣΟΔ) σύμφωνα με τα πρότυπα του ΟΠΕΓΕΠ, AGRO 2.1 & 2.2 και Πιστοποίησης Προϊόντων φυτικής παραγωγής κατά GLOBALGAP στους παρακάτω τομείς ή/και τμήματα τομέων αντίστοιχα:

ΣΔΑΤ ISO 22000:2005

- C1_Επεξεργασία Τροφίμων 1 (Ζωικά προιόντα μικρής διάρκειας ζωής – Παραγωγή επεξεργασία και συντήρηση κρέατος και προιόντων κρέατος) 15.1
- C2_ Επεξεργασία Τροφίμων 1 (Ζωικά προιόντα μικρής διάρκειας ζωής – Παραγωγή επεξεργασία και συντήρηση ιχθυηρών και αλιευμάτων) 15.1
- C3_Επεξεργασία Τροφίμων 1 (Ζωικά προιόντα μικρής διάρκειας ζωής – Λειτουργία γαλακτοκομείων και τυροκομεία) 15.51
- D _Επεξεργασία Τροφίμων 2 (Φυτικά Προϊόντα Μικρής Διάρκειας Ζωής). 15.3
- E_Επεξεργασία Τροφίμων 3 (Προιόντα 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
- H_Διανομή Τροφίμων
- M_Υλικά Συσκευασίας

~~**ΣΔΑΤ FSSC 22000:2010 (ISO 22000:2005, BSI/PAS 220:2008, Πρόσθετες Απαιτήσεις FSSC 22000**~~

- ~~C_Επεξεργασία Τροφίμων 1 (Ζωικά προιόντα μικρής διάρκειας ζωής – Παραγωγή επεξεργασία και συντήρηση κρέατος και προιόντων κρέατος) 15.1 - Λειτουργία γαλακτοκομείων και τυροκομεία) 15.51 – Αυγά – Ιχθυρά και Προιόντα ιχθυρών)~~
- ~~D_Επεξεργασία Τροφίμων 2 (Φυτικά Προϊόντα Μικρής Διάρκειας Ζωής). 15.3~~
- ~~E_Επεξεργασία Τροφίμων 3 (Προιόντα 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~~

ΣΟΔ-Πιστοποίηση Προϊόντων κατά Agro 2.1 & 2.2 & GLOBALGAP

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

1.2.3 Αξιολόγηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση ΣΔΥΑΕ σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801:2008 ή/και OHSAS 18001:2007 στους παρακάτω τομείς ή/και τμήματα τομέων :

- EA16 Μπετόν, τσιμέντο, ασβέστης, γύψος κλπ DI 26.5,6
- EA17 Βασικά μέταλλα και μεταλλικά προιόντα DJ
- EA23 Παραγωγή που δεν καταχωρείται σε άλλη κατηγορία DN 36
- EA28 Κατασκευές F
- EA30 Ξενοδοχεία και εστιατόρια H

1.2.4 ~~Αξιολόγηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση Συστημάτων Διαχείρισης για τη Διασφάλιση της Ποιότητας του Χοιρινού Κρέατος σύμφωνα με τα πρότυπα του ΟΠΕΓΕΠ, AGRO 3.1, 3.2, 3.3 & 3.4 στα κάτωθι είδη επιχειρήσεων αντίστοιχα~~:

- ~~Μονάδες παραγωγής ή/και παρασκευαστήρια ζωοτροφών χοιροτροφίας~~
- ~~Μονάδες εκτροφής χοίρων~~
- ~~Μονάδες σφαγής χοίρων (σφαγεία)~~
- ~~Μονάδες τυποποίησης χοιρινού κρέατος (τεμαχισμός, αποστέωση, επεξεργασία, συσκευασία)~~

~~1.2.5 Αξιολόγηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση Συστημάτων Διαχείρισης για τη Διαχείριση της Ασφάλειας των Πληροφοριών ISMS σύμφωνα με το πρότυπα ISO 27001:2005~~

1.2.6 Αξιολόγηση, Πιστοποίηση και Επιτήρηση Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας για Υπηρεσίες Επικοινωνίας - Απαιτήσεις για παρόχους βάσει του προτύπου ΕΛΟΤ 1435:2009 που ορίζονται και κατηγοριοποιούνται ως ακολούθως:

- Σχεδιασμός και οργάνωση διαφημιστικής στρατηγικής
- Παραγωγή πρωτότυπων δημιουργημάτων λόγου ή τέχνης καθώς και η καθ' οιοδήποτε μέσο εγγραφή, προσαρμογή, εκτέλεση ή αναπαραγωγή τους κατά τις διατάξεις του Ν 2121/1993 που γίνεται για τους παραπάνω σκοπούς
- Παροχή συμβουλών σχετικά με την επιλογή από τις αναθέτουσες αρχές του κατάλληλου μέσου προβολής των διαφημιστικών και λοιπών μηνυμάτων του Δημοσίου
- Παροχή συμβουλών και εν γένει υπηρεσιών προώθησης και δημοσίων σχέσεων ή διαμόρφωσης περιεχομένου ιστοσελίδων στο διαδίκτυο
- Μετάδοση ή καταχώρηση ή με άλλο υλικό μέσο προβολή των διαφημιστικών και λοιπών μηνυμάτων του Δημοσίου

1.2.7 Η πιστοποίηση των ανωτέρω Συστημάτων Διαχείρισης ή/και Προϊόντων , όπως αυτά περιγράφονται στα αντίστοιχα τυποποιητικά έγγραφα, συνίσταται κατά περίπτωση στα κάτωθι :

1.2.7.1 Στον έλεγχο των τυπικών προυποθέσεων 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.

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

1.2.7.3 Στη διενέργεια προσχεδιασμένου και κατάλληλα προγραμματισμένου 1^{ου} Σταδίου (προαξιολόγηση) - στο πλαίσιο ανάληψης έργου αρχικής πιστοποίησης – αξιολόγησης ή επαναπιστοποίησης (χωρίς να είναι

υποχρεωτική η διενέργεια επιθεώρησης 1ου Σταδίου στην επαναπιστοποίηση) του εφαρμοζόμενου ΣΔ - με επίσκεψη στην έδρα της επιχείρησης / οργανισμού, που ταυτόχρονα θα αποτελέσει ευκαιρία για εντοπισμό δυνητικών μη συμμορφώσεων και προετοιμασία για το 2ο Στάδιο (τελική αξιολόγηση συμμόρφωσης / επιθεώρηση) το οποίο επίσης περιλαμβάνει επιτόπια επίσκεψη σε όλες τις εγκαταστάσεις του οργανισμού που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της επιζητούμενης πιστοποίησης. Η επιτόπια προαξιολόγηση 1ου Σταδίου εξαιρείται μόνο για τη περίπτωση έργου αρχικής πιστοποίησης ΣΔΠ κατά ISO 9001:2008 και ΣΔΕΠ-ΕΠΥΠΕΠ ΕΛΟΤ 1435:2009 σε μικρές επιχειρήσεις/οργανισμούς κάτω των δέκα απασχολούμενων που δεν διαθέτουν πολλαπλές εγκαταστάσεις και επιζητούν πιστοποίηση σε ένα σαφές και απλό σχετικό πεδίο δραστηριοτήτων που αφορά υπηρεσίες και προιόντα που εμφανίζουν χαμηλή επικινδυνότητα.

1.2.7.4 Στη διενέργεια προσχεδιασμένου και κατάλληλα προγραμματισμένου 2ου Σταδίου (κύρια αξιολόγηση) - στο πλαίσιο ανάληψης έργου αρχικής πιστοποίησης - αξιολόγησης ή επαναπιστοποίησης - σε όλες τις εμπλεκόμενες σχετικές εγκαταστάσεις της επιχείρησης (η περίπτωση διενέργειας επιθεώρησης πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική διαδικασία επιλογής των επιθεωρούμενων εγκαταστάσεων αφορά αποκλειστικά περίπτωση πιστοποίησης ΣΔΠ κατά ISO 9001:2008 ή ΣΔΑΤ κατά ISO 22000:2005 και περιγράφεται στους αντίστοιχους Ειδικούς Κανονισμούς ΣΔΠ και ΣΔΑΤ) 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 αντανακλά η αντίστοιχη γραπτή τεκμηρίωση για το αιτούμενο πεδίο δραστηριοτήτων (πεδίο πιστοποίησης). Επισημαίνεται ότι το χρονικό διάστημα μεταξύ 1ου και 2ου Σταδίου αξιολόγησης δεν μπορεί να υπερβαίνει τους έξι μήνες.

1.2.7.5 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 (ο οποίος ασκεί προέλεγχο του φακέλου αναφοράς επιθεώρησης πριν την υποβολή του στον Αρμόδιο Χορήγησης για λήψη σχετικής απόφασης) και με βάση τα ευρήματα και τα σχετικά τεκμήρια συμμόρφωσης που προέκυψαν από τη παραπάνω αξιολόγηση / επιθεώρηση και εφ' όσον αποδεδειγμένα ήρθησαν 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 Περιφερειών ή Δήμων, Δνσεις

Υπουργείων κλπ), τεκμηριωμένη ενδεχόμενη παραβίαση θεμελιωδών νομοθετικών υποχρεώσεων που αφορούν τη λειτουργία του οργανισμού κλπ. Η απόφαση χορήγησης επικυρώνεται από το Πρόεδρο ΔΣ του Φορέα Πιστοποίησης δια της υπογραφής του σχετικού Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης που εκδίδει ο Φορέας. Όλες οι αποφάσεις του ΦΠ εποπτεύονται και ελέγχονται από το ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης και Αμεροληψίας.

1.2.7.6 Στην επακόλουθη, της χορηγηθείσας Πιστοποίησης, περιοδικής (τουλάχιστον ετήσιας) Επιτήρησης του πιστοποιημένου πλέον Συστήματος Διαχείρισης ή Προϊόντος, 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 οποία 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).

1.2.7.7 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 και με τον όρο ότι τυχόν Μη Συμμορφώσεις θα αρθούν τεκμηριωμένα πριν τη παραπάνω λήξη ισχύος, 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. Εάν δεν συντρέχουν οι ανωτέρω λόγοι η διενέργεια επιθεώρησης 1^{ου} Σταδίου δεν εκτελείται κατά την επαναπιστοποίηση ενός οργανισμού. Επισημαίνεται ότι εάν η επαναπιστοποίηση διενεργείται πριν τη λήξη ισχύος της αρχικής

πιστοποίησης και με τη προυπόθεση 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.

1.2.7.8 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.

1.2.7.9 Στην απόφαση για αναστολή ή ανάκληση (ακύρωση) της σχετικής Πιστοποίησης με βάση τα αποτελέσματα της ασκούμενης Επιτήρησης.

1.2.7.10 Στην εκπόνηση ενός σχεδίου προγράμματος επιθεώρησης για το συνολο της τριετούς διάρκειας ισχύος της πιστοποίησης για κάθε διακριτό έργο πιστοποίησης, το οποίο περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες των παραπάνων επιθεωρήσεων επιτήρησης και επαναπιστοποίησης και το οποίο ενημερώνεται περιοδικά και τουλάχιστον μετά από κάθε επιθεώρηση, τόσο με τα ακριβή αποτελέσματα των επιθεωρήσεων, όσο και με σημαντικές μεταβολές που έχουν επέλθει στο αρχικό πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης και άλλα σημαντικά συμβάντα που έχουν μεσολαβήσει και σχετίζονται με την επίδοση και την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου ΣΔ του οργανισμού (πελάτη). Η αξιολόγηση των πληροφοριών που συνθέτουν το ιστορικό επίδοσης του οργανισμού δυνητικά επιφέρει δυνατότητα αναθεώρησης του αρχικού προγραμματισμού, ειδικά όταν η επίδοση του οργανισμού κρίνεται ότι δεν είναι επαρκής (πχ επαναλαμβανόμενες μη συμμορφώσεις ίδιας φύσης, μεγάλος αριθμός μη συμμορφώσεων και παρατηρήσεων, πολλά βάσιμα παράπονα κα καταγγελίες πελατών του οργανισμού, συστηματική παραβίαση συμβατικών και λοιπών όρων που απαοτελούν προυπόθεση ισχύος της πιστοποίησης κλπ) και εγείρει ισχυρές αμφιβολίες για τη συνολική απαοτελεσματικότητα και επίπεδο συμμόρφωσης του πιστοποιημένου ΣΔ με τις εφαρμόσιμες νομοθετικές, κανονιστικές και τυποποιητικές απαιτήσεις. Η αναθεώρηση και οι απαιτούμενες ενέργειες που πρέπει να αναλάβει ο ΦΠ μπορεί να είναι η καθιέρωση συχνότερων επιθεωρήσεων επιτήρησης, η διαξαγωγή έκτακτων επιθεωρήσεων με 48ωρη προειδοποίηση, η αύξηση του αριθμού ανθρωποημερών της επόμενης επιθεώρησης, η προσθήκη κατάλληλων ειδικοτήτων στην Ομάδα Επιθεώρησης κλπ.

1.2.8 Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης εφαρμόζεται πάντοτε σε συνδυασμό με τον σχετικό κατά κατηγορία Πιστοποίησης, Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης και τις αντίστοιχες 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.

1.2.9 Η αναφερόμενες στην Παράγραφο 1.2 κατηγορίες πιστοποίησης ΣΔΑΤ και ΣΟΔ κατά ISO 22000:2005, ~~FSSC 22000~~, AGRO 2 και προιόντων φυτικής παραγωγής κατά GLOBALGAP δύναται να συνδυάζεται κατάλληλα και ταυτόχρονα με τις λοιπές κατηγορίες πιστοποίησης κατά ISO 9001:2008 ή

~~AGRO 3~~, 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), οπότε για τον υπολογισμό των συνολικών ανθρωποημερών επιθεώρησης εφαρμόζονται οι προβλέψεις της σχετικής Κατευθυντήριας Οδηγίας ΕΑ 7/05**.** 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 Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS AE είναι να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες πιστοποίησης με τρόπο που να διασφαλίζει την ανεξαρτησία και αμεροληψία του Φορέα και να ενισχύει την εμπιστοσύνη της αγοράς στο έργο του.

1.3.2. Αυτό επιτυγχάνεται τόσο με τη λειτουργία ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης και Αμεροληψίας, 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 που οδηγούν σε αποφάσεις για την χορήγησή της, όσο και με τη χρησιμοποίηση τεχνικά ικανών επιθεωρητών και εμπειρογνωμόνων που στελεχώνουν τις κατάλληλες Ομάδες Επιθεώρησης, απαλλαγμένων από κάθε είδους εμπορική ή άλλη επιρροή και σχέση με τον υπό πιστοποίηση οργανισμό, για τα τελευταία (2) χρόνια τουλάχιστον.

1.3.3. Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του Φορέα 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 Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS AE 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~~ 2011και ISO 9001:2008, EN 45011, 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 Πρόεδρος ΔΣ του Φορέα Πιστοποίησης τελεί υπόλογος έναντι του Συμβουλίου Πιστοποίησης και Αμεροληψίας 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 προιόντων πελατών του Φορέα Πιστοποίησης, καταναλωτές, εργαζόμενοι, κατάλληλα συλλογικά όργανα και φορείς κλπ. Τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης & Αμεροληψίας υποδεικνύονται και ορίζονται αποκλειστικά από τους Φορείς τους οποίους εκπροσωπούν, ενώ διέπονται από τους κανόνες εμπιστευτικότητας που ισχύουν για όλο το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης. Το Συμβούλιο Πιστοποίησης & Αμεροληψίας λειτουργεί με βάση τον αντίστοιχο Κανονισμό Λειτουργίας (ΚΛΣΠ&Α). Ο Φορέας 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 ΦΠ που σε καμία περίπτωση και με κανένα τρόπο δεν συμμετέχουν στην αντίστοιχη αξιολόγηση / επιθεώρηση. Το Συμβούλιο Πιστοποίησης & Αμεροληψίας ασκεί εποπτεία, έλεγχο και παρακολούθηση της ορθής και αξιόπιστης λειτουργίας του Φορέα Πιστοποίησης και της τεκμηριωμένης υλοποίησης της καθιερωμένης πολιτικής του.

1.3.7. Ο Φορέας Πιστοποίησης παρέχει κάθε αρωγή και απαραίτητη πληροφόρηση στο Συμβούλιο Πιστοποίησης & Αμεροληψίας, ώστε αυτό να καθίσταται ικανό να εξασφαλίζει ακέραιη και αμερόληπτη λειτουργία πιστοποίησης. Το ΣΠ&Α 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 Φορέας Πιστοποίησης χρησιμοποιεί εγκεκριμένους, τεχνικά ικανούς και κατάλληλα εξουσιοδοτημένους αξιολογητές/ επιθεωρητές και ενδεχομένως και εμπειρογνώμονες, για την διενέργεια αξιολογήσεων/ επιθεωρήσεων συμμόρφωσης των αιτούμενων τη πιστοποίηση.

1.3.9. Το στελεχιακό δυναμικό του Φορέα Πιστοποίησης μόνιμης ή εξωτερικής συνεργασίας, τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης και Αμεροληψίας 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 (η απουσία οιασδήποτε σχέσης και συνεργασίας των εμπλεκομένων με τη διεργασία πιστοποίησης με τον υπό πιστοποίηση οργανισμό απαιτείται τουλάχιστον για χρονικό διάστημα 2 ετών πριν τη

ανάληψη του έργου πιστοποίησης και τη διενέργεια της επιθεώρησης).

1.3.10. Ο Φορέας Πιστοποίησης, όλο το προσωπικό του, οι αξιολογητές / επιθεωρητές, οι εμπειρογνώμονες καθώς και τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης και Αμεροληψίας και των εκάστοτε Ειδικών Επιτροπών Πιστοποίησης είναι απαλλαγμένα από οποιεσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις, επιρροές και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής και της επαγγελματικής τους κρίσης. Ο ΦΠ δεν συνεργάζεται με οποιαδήποτε μορφή με επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα) που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες σχεδιασμού, ανάπτυξης και υποστήριξης εφαρμογής ΣΔ, ούτε αναθέτει σε τέτοιου είδους νομικά πρόσωπα τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων του ΣΔ που εφαρμόζει ο ίδιος.

1.3.11. Ο Φορέας Πιστοποίησης, δεν επιδεικνύει πρόθεση να, ούτε προσφέρει δυνατότητες απασχόλησης σε στελέχη υποψηφίων φορέων 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 ΦΠ, οι Αρμόδιοι Χορήγησης Πιστοποίησης, οι Επιθεωρητές/Αξιολογητές και οι Εμπειρογνώμονες που χρησιμοποιεί ο ΦΠ υποχρεούνται στην περιοδική κοινοποίηση στο ΦΠ, καταλόγου των πάσης φύσεως έργων που αναλαμβάνουν, συμβουλευτικού ή άλλου χαρακτήρα καθώς και των τελικών αποδεκτών των σχετικών υπηρεσιών τους.

1.3.13. Ο Φορέας 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 Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS AE 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 εγχειριδίου. Μελλοντική πιθανή δραστηριοποίηση σε νέες εργασίες θα σηματοδοτήσει τη δέουσα διάκριση λειτουργιών στη δομή και οργάνωση του Φορέα. Η προώθηση στην αγορά δυνητικών 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 Φορέας 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 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 περιλάμβάνει την αξιολόγηση δυνητικών 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 καταστρατήγισης 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 Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS AE 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 Φορέας 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 ανπτυχθεί 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 και τμήματά τους (Τεχνικές Περιοχές) που παρατίθενται στις παραγράφους 1.2.1, 1.2.2 και 1.2.3 και στο Παράρτημα Ε του παρόντος, δηλαδή στις περιπτώσεις κατά κατηγορία πιστοποίησης οι οποίες εμπίπτουν στο αντικείμενο τεχνικής ικανότητας του Φορέα Πιστοποίησης και με την προϋπόθεση ότι αυτές συμμορφώνονται πλήρως με τις προβλέψεις του παρόντος Κανονισμού , όπως κατά περίπτωση εξειδικεύεται αυτός 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 ή/και του Προϊόντος 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 και ΣΔΕΠ ΕΠΥΠΕΠ ΕΛΟΤ 1435:2009 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. Εναλλακτικά μπορεί να διενεργηθεί και επιτόπου κατά την ημέρα διεξαγωγής της Κύριας Αξιολόγησης του Σταδίου 2 και πριν την έναρξή του, όμως καθίσταται σαφές στον επιθεωρούμενο οργανισμό ότι τυχόν αρνητικά ευρήματα του Σταδίου 1 ενδέχεται να σηματοδοτήσουν αναβολή της διενέργειας Σταδίου 2 με απόφαση του Επικεφαλής Επιθεωρητή.

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 ΦΠ και η οποία μπορεί να ταυτίζεται με την ημερομηνία της λήψης απόφασης χορήγησης, υπό τον όρο των δύο τουλαχιστον 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 Φορέα 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 Ενδιαφερομένους

2.2.1 Οι ενδιαφερόμενοι για πιστοποίηση λαμβάνουν όλες τις σχετικές πληροφορίες μέσω του παρόντος 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 Φορέα Πιστοποίησης, όπου βρίσκονται αναρτημένες οι ενημερωμένες εκδόσεις τους σε πεδίο πρόσβασης κατόπιν αιτήματος. Επιπλέον οι ενδιαφερόμενοι λαμβάνουν γνώση όλων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων τους μέσω της Σύμβασης Πιστοποίησης που υπογράφουν με το Φορέα Πιστοποίησης. Οι λεπτομέρειες της διενέργειας προαξιολόγησης και κύριας αξιολόγησης τους γνωστοποιούνται με ευθύνη του Φορέα Πιστοποίησης μέσω κοινοποίησης των σχετικών Προγραμμάτων επισκέψεων 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 Φορέας Πιστοποίησης οφείλει να τηρεί εγκαίρως ενήμερους 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 προυποθέσεις 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 οιεσδήποτε μεταβολές και τροποποιήσεις στους ανωτέρω όρους, προυποθέσεις και κανονιτικές και τυποποιητικές απαιτήσεις

2.2.3 Ο υπό πιστοποίηση ή ό ήδη πιστοποιημένος οργανισμός με τη σειρά του, οφείλει να ενημερώνει άμεσα και γραπτώς το Φορέα Πιστοποίησης για οποαδήποτε 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 προιόντα, νέες μέθοδοι, νέος εξοπλισμός, επέκταση εγκαταστάσεων), για αλλαγές στη κείμενη νομοθεσία και στις προδιαγραφές των προιόντων, 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 προιόντων 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 πιστοποίση , 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 παράγραφων 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 προιόντα / υπηρεσίες που προσφέρει.
- Περιγραφή του μέρους της παραγωγικής διαδικασίας και των λοιπών δραστηριοτήτων που δίνονται υπεργολαβικά, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τη ταυτότητα των υπεργολάβων 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 Συδτήματος 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 ή/και τα Προϊόντα 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 Φορέα Πιστοποίησης, με σκοπό να επιβεβαιωθεί ότι :

- Τα παρεχόμενα στοιχεία είναι επαρκή για το προγραμματισμό και το σχεδιασμό αξιόπιστης επιθεώρησης όλων των εμπλεκόμενων εγκατάστασεων
- 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 προυποθέσεις 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
- Αιτιολογείται επαρκώς και τεκμηριώμενα 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 υποχρεωτική καθοδήγηση της IAF και συγκεκριμένα στο έγγραφο IAF_MD05:2009_ ANNEX 2 και τις τυχόν σχετικές απαιτήσεις που καθορίζονται από άλλα εφαρμόσιμα κανονιστικά και

τυποποιητικά έγγραφα κατά κατηγορία πιστοποίησης (πχ ΚΟ ΟΠΕΓΕΠ για Agro 2, ISO 22003:2007 για ΣΔΑΤ κλπ). Σχετική πληροφόρηση παρέχεται στο Παράρτημα Γ του παρόντος ΓΚΠ.

2.3.4 Επίσης 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 αυτόματη άρνηση ανάληψης του έργου πιστοποίησης ή 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. Οι λόγοι που επέβαλαν άρνηση ανάληψης έργου πιστοποίησης και ταυτόχρονη απόρριψη της σχετικής Αίτησης επικοινωνούνται γραπτώς στον αιτούμενο με ευθύνη του ΤΔ του ΦΠ.

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 Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS AE 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 προυποθέσεων 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 Τεχνικός Διευθυντής του 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 προυπηρεσίας, σπουδών και επιμόρφωσης, εκπαίδευσης ως

επιθεωρητών) και που σχετίζεται τόσο με τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων όσο και ευρύτερα με τα περιεχόμενα συστατικά συστημάτων διαχείρισης , των ιδιαιτεροτήτων 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 προιόντων, 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 πρίν από τη διεξαγωγή των δύο Σταδίων επιθεώρησης. Επισημαίνεται ότι, δεν τηρείται 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 από και καταρτίζεται με γνώμονα, τα παρακάτω συστατικά στοιχεία :

- **Καθορισμός αντικειμενικών στόχων** με βάση τις προτεραιότητες της διοίκησης, τις τάσεις της αγοράς, τις τυποποιητικές και κανονιστικές απαιτήσεις του ΣΔ που επιθεωρείται, τις επιταγές της κείμενης νομοθεσίας, την ανάγκη αξιολόγησης των προμηθευτών και τις ανάγκες άλλων εμπλεκομένων μερών.
- **Καθορισμός της έκτασης και των κριτηρίων 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 κατανομή αναγκαίων ρόλων και αρμοδιοτήτων/υπευθυνοτήτων στα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, 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 ή/και ο Επικεφαλής Επιθεωρητής αποστέλλουν 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 Συντονιστή Επιθεώρήσεων και του ΕΕ διεξάγονται σχετικές συνεννοήσεις και επιλύονται όποιες διαφορές οριστικά πρίν τη διεξαγωγή της επίσκεψης προαξιολόγησης του 1ου Σταδίου. Παράλληλα ο Τεχνικός Δντής του ΦΠ ο οποίος είχε διενεργήσει την ανσκόπηση της αίτησης του πελάτη, προβαίνει στην αρχική σύνταξη του σχεδίου προγράμματος επιθεώρησης για το σύνολο της τριετίας ισχύος της πιστοποίησης σε συνεργασία ενδεχομένως και με τον ΕΕ.Το σχέδιο αυτό δεν επικοινωνείται στο πελάτη αν και εφόσον το αιτηθεί σχετικά μπορεί να λάβει γνώση του περιεχομένου του.

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 1ου 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 1ου 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 επιπεδου 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 .

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 κύρια 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 κύρια 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 κριτηρία 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 επιθεώρήσεων 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 και ο ΦΠ.

2.4.1.11 Προωθείται η Έκθεση Αξιολόγησης / Επιθεώρησης με τη σχετική εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή, στον Τεχνικό Διευθυντή ο οποίος ελέγχει προκαταρτικά την επάρκεια της Έκθεσης και των αποδεικτικών στοιχείων άρσης των μη συμμορφώσεων και τη προωθεί προς το αρμόδιο εντεταλμένο πρόσωπο που λαμβάνει την απόφαση επί της χορήγησης ή μη, της επιζητούμενης πιστοποίησης. Ταυτόχρονα ο ΤΔ ενημερώνει το σχέδιο προγράμματος επιθεώρησης για τη συνολική τριετία ισχύος της πιστοποίησης με τα κατάλληλα δεδομένα που αφορούν την αρχική επιθεώρηση που ολοκληρώθηκε εκκινώντας ουσιαστικά την συμπλήρωση του ιστορικού επίδοσης του πελάτη και του εφαρμοζόμενου ΣΔ.

2.5 Κοινοποίηση - Έγκριση Έκθεσης Αξιολόγησης

2.5.1 Η Έκθεση Αξιολόγησης/ Επιθεώρησης κοινοποιείται με ευθύνη του Τεχνικού Διευθυντή στο καθορισμένο ανεξάρτητο πρόσωπο για τον οριστικό έλεγχο και την τελική ληψη 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 και Τεχνική Περιοχή 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 κατάλληλα 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 επιθωρητές με ευθύνη του Επικεφαλής της Ομάδας Επιθεώρησης, εισηγούνται την χορήγηση ή μη της Πιστοποίησης στον Τεχνικό Διευθυντή του Φορέα Πιστοποίησης, ο οποίος με τη σειρά του εισηγείται σχετικά στο κατάλληλο αρμόδιο ανεξάρτητο και εντεταλμένο για λήψη απόφασης χορήγησης πρόσωπο του ΦΠ. Με βάση την απόφαση αυτού του προσώπου εκδίδεται ή όχι το ανάλογο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης το οποίο και φέρει την υπογραφή του Προέδρου ΔΣ 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 κατανωλωτών, πελατών, εργαζομένων, από έλεγχο ιστοσελίδων και εγγράφων προβολής και διαφήμισης του υπό πιστοποίηση οργανισμού κλπ.

2.6.2 Το ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης και Αμεροληψίας στην επόμενη τακτική συνεδρία θα ελέγξει δειγματοληπτικά τις μέχρι τούδε ληφθείσες αποφάσεις οι οποίες καταχωρούνται και στα πρακτικά της συνεδρίας, ενώ έχει και την ευθύνη της λεπτομερούς ανασκόπησης όλων ή τουλάχιστον ποσοστού 10% των ολοκληρωμένων έργων αρχικής πιστοποίησης του τρέχοντος έτους .

2.6.3 Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης παραδίδεται ιδιοχείρως ή με συστημένη αλληλογραφία στον χορηγηθέντα την Πιστοποίηση. Σε περίπτωση που η απόφαση είναι να μην χορηγηθεί η πιστοποίηση στον αιτούμενο οργανισμό, τότε οι ακριβείς λόγοι που επέβαλαν τη σχετική απόφαση επικοινωνούνται εγγράφως στο πελάτη με ευθύνη του Προέδρου ΔΣ και του ΤΔ του ΦΠ. Ο πελάτης έχει δικαίωμα να προσφύγει κατά της απόφασης σύμφωνα με τις προβλέψεις της σχετικής Διαδικασίας Δ.03 του ΦΠ. Ταυτόχρονα με την έκδοση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης και πριν την αποστολή του, ζητούνται από το πελάτη υποδείγματα των εγγράφων όπου προτίθεται να κάνει χρήση του λογότυπου και των σημάτων που τη χρήση τους εκχωρεί ο ΦΠ, ώστε να εγκριθούν από το ΤΔ του ΦΠ. Με την έγκριση των εγγράφων αποστέλλεται από τη Γραμματεία με ηλεκτρονικό μήνυμα ο λογότυπος του ΦΠ και παράλληλα με ταχυμεταφορά το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που εκδόθηκε και οπτικός δίσκος (CD) που περιλαμβάνει το παρόντα ΓΚΠ, τον(τους) αντίστοιχα ισχύοντα(ες) ΕΚΠ κατά κατηγορία πιστοποίησης, την ΟΕ03 περί Χρήσης Λογότυπου, την Δ03 περί Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων και Προσφυγών και το Εντυπο Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελάτη για συμπλήρωση και αποστολή στο ΦΠ.

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 ή/και η προδιαγραφή προϊόντος που εφαρμόζεται, 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 προιόντων.

2.6.6 Οι όροι και οι προυποθέσεις 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 Φορέας Πιστοποίησης με ευθύνη του Τεχνικού Διευθυντή 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 έκδοσης του αρχικού πιστοποιητικού 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 προσεδιασμένη 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 απιτήσεων και κριτηρίων που σχετίζονται με το εν λόγω πεδίο πιστοποίησης. Αίτηση δεν υποβάλλεται ξανά εκτός εαν έχουν μεταβληθεί σημαντικά οι συνθήκες που επικρατούσαν κατά την αρχική πιστοποίηση (νομοθεσία, παραγωγική διαδικασία, εξοπλισμός, εγκαταστάσεις, νέα προιόντα 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 ΦΠ. 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 αντανακλούν 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 προιόντων, 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 επισκέψων 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 προιόν 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 προιόντων του, καθώς και να παρέχει στο ΦΠ 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 προιόντα 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 διατήρηση, 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 επιθεώρηση επιτήρησης.

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 Φορέα Πιστοποίησης

3.1.10 Ο Τεχνικός Διευθυντής 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 και επιπλέον ενημερώνει ή/και αναθεωρεί

κατάλληλα το σχέδιο προγράμματος επιθεώρησης τριτούς κύκλου πιστοποίησης μετά από κάθε επιθεώρηση επιτήρησης και επαναπιστοποίησης.

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 (αυτό ισχύει και για τυχόν προσωρινές εγκαταστάσεις εκτέλεσης των επιθεωρούμενων εργασιών πχ εργοτάξια τεχνικών εταιρειών, υπεργολαβίες καθαρισμού, χώρους φύλαξης και παροχής υπηρεσιών ασφαλείας κλπ) και εμπλεκόμενο προσωπικό.

3.2.2 Κατά την άσκηση και 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 το Φορέα 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. Ειδικά κατά την επιτήρηση είναι εφικτό να επιθεωρηθεί μέρος μόνο των δραστηριοτήτων, προιόντων και υπηρεσιών που απαρτίζουν το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

3.2.4 Η τεκμηριωμένη άρση όλων των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν αποτελούν προυπόθεση για τη διατήρηση της πιστοποίησης και την επανέκδοση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης κατά τη διεξαγωγή επαναπιστοποίησης. Το μέγιστο επιτρεπτό χρονικό περιθώριο που καθορίζει ο Φορέας Πιστοποίησης για την άρση μη συμμορφώσεων είναι 90 ημερολογιακές ημέρες για τη περίπτωση αρχικής πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης και 60 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 κατηγιρίας πιστοποίησης.

3.2.5 Ο Φορέας 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 απάιτηση κλπ). Επιπρόσθετα ο ΦΠ διατηρεί το δικάιωμα να προβεί σε έκτακτες επιτόπιες επιθεωρήσεις αξιολόγησης συμμόρφωσης κατόπιν ενημέρωσης/προειδοποίησης του πελάτη σε πολύ βραχύ χρονικό περιθώριο (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 το Φορέα 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 Φορέα Πιστοποίησης και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση σε σχέση με την Πιστοποίηση, την οποία ο Φορέας 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 ή να παράγει ένα Προϊόν που εδράζει σε και πληροί απαιτήσεις συγκεκριμένων προτύπων ή προδιαγραφών προϊόντων, αλλά δεν αποτελεί εξουσιοδότηση ή έγκριση για παροχή υπηρεσιών ή παραγωγή και διακίνηση κατάλληλων προιόντων.

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 και δεν επιτρέπεται να επιθέτει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης ή/και το συνδυασμένο λογότυπο του Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS AE, πάνω στα προϊόντα ή στις σκευασίες αυτών ή στα μεταφορικά μέσα αυτών ή σε αποδεικτικά έγγραφα παροχής υπηρεσιών (εκθέσεις εργαστηριακών δοκιμών, βεβαιώσεις κλπ) που λογίζονται ώς προιόντα κατά το πνέυμα του παρόντος. Στη περίπτωση παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης Προϊόντων, που οδηγεί στη δυνατότητα επίθεσης σχετικών λογότυπων ή σημάτων επί των συσκευασιών των προϊόντων, τότε η επιχείρηση / οργανισμός υποχρεούται να τηρήσει τους κανόνες και τους όρους που θέτουν οι κάτοχοι των ανωτέρω λογότυπων / σημάτων Φορείς. Ο Φορέας Πιστοποίησης κατά τη διενέργεια αξιολογήσεων / επιθεωρήσεων, εξετάζει την ορθή διαχείριση όλων των λογότυπων και σημάτων είτε δικής του ιδιοκτησίας είτε ιδιοκτησίας άλλου Φορέα.

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 Φορέα Πιστοποίησης. Συγκεκριμένα ο ΦΠ επιτρέπει τη φωτοτύπηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης που εκδίδει και την αναπαραγωγή αντιγράφων ακριβώς όμοιων με το πρωτότυπο για λόγους προβολής της πιστοποιημένης επιχείρησης προς τους πελάτες της ή για συμμετοχή σε διαγωνισμούς προμηθειών ή άλλο λόγο, αλλά δεν επιτρέπει την με οποιοδήποτε τρόπο ή τεχνική μέθοδο κατασκευή δεύτερου πρωτότυπου ή αντιγράφου παραποιημένου (δηλαδή που δεν είναι ακριβώς όμοιο με το πρωτότυπο).Σε περίπτωση απώλειας του Πιστοποιητικού ο πελάτης μπορεί να ζητήσει εγγράφως την έκδοση νέου πρωτότυπου εφόσον αιτιολογήσει επαρκώς την απώλεια του αρχικά εκδοθέντος.

3.4 Αλλαγές σχετικές με τον Πιστοποιημένο Οργανισμό/Επιχείρηση

3.4.1 Η διοίκηση της πιστοποιημένης επιχείρηση / 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 προιόντα, νέες μέθοδοι, νέος εξοπλισμός, επέκταση εγκαταστάσεων), για αλλαγές στη κείμενη νομοθεσία και στις προδιαγραφές των προιόντων, 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 προιόντων και των υπηρεσιών κλπ.

3.4.2 Με τη γνωστοποίηση των παραπάνω αλλαγών , ο Φορέας 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 Φορέα 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 Φορέας Πιστοποίησης θα χορηγήσει συμπληρωματικό ή νέο Πιστοποιητικό.

3.5.3 Εάν πληροφορηθεί ο Φορέας 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 Φορέα

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 Φορέα 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 προιόντων 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 εξυπονοεί με κανένα τρόπο έγκριση των παρεχομένων υπηρεσιών ή/και προιόντων, 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 ή μη μόνο στο ακέραιο και κατόπιν εγκρίσεως του Φορέα 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 επιθέτεται 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 Φορέας 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 Φορέας 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 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 είτε με fax, 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 επικυρώνονται και από το ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης και Αμεροληψίας κατά την επόμενη τακτική συνεδρία.

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, τα κριτήρια και τους σκοπούς της επιθεώρησης,
- 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 τυποιητικά έγγραφα.
- επιπλέον επισημάινεται ότι, βάσει του παρόντος κανονισμού πιστοποίησης και της γενικότερης πολιτικής του Φορέα 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 ταπρόσωπα που αποφασίζουν για τη χορήγηση της πιστοποίησης. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί οποιαδήποτε ως άνων σχέση και επιροή, διακόπτεται η συνεργασία με το στέλεχος του ΦΠ και δημοσιοποιείται το όνομα του στο site του Φορέα. 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 Φορέας Πιστοποίησης δημοσιεύει οποιαδήποτε ανάκληση της πιστοποίησης. Τηρεί ενήμερο σχετικό κατάλογο στο Διαδικτυακό Τόπο της EQA HELLAS AE.

4.3.5 Η απόφαση του Φορέα Πιστοποίησης περί ανάκλησης της Πιστοποίησης επικυρώνεται και από το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

4.3.6 Εάν απαιτηθεί ανάκληση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, θα προηγηθεί προηγούμενη σχετική ειδοποίηση του ενδιαφερόμενου, 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
Παραβίαση των καθορισμένων χρονικών διαστημάτων διενέργειας επιθεωρήσεων επιτήρησης ή/και επαναπιστοποίησης	Μέγιστο 15 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
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 διαφορετικα 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	Μέγιστο 15 ημέρες
Αποδεδειγμένη σχέση ή άλλη εξάρτηση μεταξύ μελών Ομάδας Επιθεώρησης και πιστοποιημένου οργανισμού/επιχείρησης ή/και Συμβούλου ανάπτυξης του ΣΔ	Άμεσα

Ειδικότερα και σε ότι αφορά τη περίπτωση έργου πιστοποίησης κατά GLOBALGAP(EUREPGAP) επισημαίνονται τα ακόλουθα :

- Η διάρκεια της προειδοποίησης ή του χρόνου άρσης Μη Συμμόρφωσης περιορίζεται σε 28 ημερολογικές ημέρες, από της ημερομηνίας κοινοποίησης.
- Η επιβολή Αναστολής πιστοποίησης καθίσταται αυτόματα Ακύρωση (Ανάκληση) πιστοποίησης εφόσον παρέλθουν 6 μήνες χωρίς επίλυση των αρχικών λόγων επιβολής της Αναστολής. Σε περίπτωση επιβολής Άμεσης Αναστολής λόγω εντοπισμού Κύριας Μη Συμμόρφωσης τότε το ανωτέρω διάστημα περιορίζεται σε 3 μήνες
- Άμεση Ολική Αναστολή πιστοποίησης μπορεί να επιβληθεί σε περίπτωση εντοπισμού από το Φορέα Πιστοποίησης οποιασδήποτε Κύριας Μη Συμμόρφωσης η οποία δεν έχει ήδη αντιμετωπιστεί από τη γεωργική εκμετάλλευση με κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες ή δεν έχουν ενημερωθεί σχετικά οι πελάτες της από την ίδια
- Άμεση Μερική Αναστολή πιστοποίησης μπορεί να επιβληθεί μόνο σε περίπτωση όπου η γεωργική εκμετάλλευση εντόπισε μόνη της τη Κύρια Μη Συμμόρφωση και ενημέρωσε σχετικά το Φορέα Πιστοποίησης και τους πελάτες της.
- Μη Άμεση Αναστολή πιστοποίησης μπορεί να επιβληθεί μόνο σε περίπτωση εντοπισμού Δευτερευουσών Μη Συμμορφώσεων σε ποσοστό άνω του 5%. Εφόσον αυτές δεν αρθούν εντός 28 ημερών τότε ο Φορέας Πιστοποίησης δίνει μια τελευταία πρόσθετη περίοδο χάριτος 14 ημερών, με τη προυπόθεση ότι εντός των πρώτων 7 ημερών, η γεωργική εκμετάλλευση απαντά γραπτώς σχετικά με τις προθέσεις της.
- Για λόγους τεκμηρίωσης της άρσης Μη Συμμορφώσεων, ο Φορέας Πιστοποίησης απαιτεί και λαμβάνει κατάλληλα τεκμήρια, ενώ μπορεί να προβαίνει και σε επιτόπου επιθεώρηση στη γεωργική εκμετάλλευση με ή χωρίς προειδοποίηση, κατά τη κρίση του (τα σχετικά έξοδα επιβαρύνουν εξ' ολοκλήρου την γεωργική εκμετάλλευση).

Επισημαίνεται ότι στη περίπτωση έργου πιστοποίησης κατά GLOBALGAP(EUREPGAP) και εφόσον έχει επιβληθεί μερική ή ολική **άμεση** αναστολή της χορηγηθείσας πιστοποίησης, εαν η γεωργική εκμετάλλευση τεκμηριωμένα άρει τους αρχικούς λόγους επιβολής των κυρώσεων εντός 6 μηνών από της επιβολής τους, τότε ο Φορέας Πιστοποίησης αίρει τις κυρώσεις άμεσα. Σε διαφορετική περίπτωση η γεωργική εκμετάλλευση δύναται να επαναιτηθεί πιστοποίηση μετά τη παρέλευση ενός έτους τουλάχιστον.

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 εφαρμόζει. Για τη περίπτωση έργου πιστοποίησης κατά EUREPGAP ο Φορέας Πιστοποίησης ενημερώνει επιπλέον άμεσα το Σχήμα Πιστοποίησης EUREPGAP και τους πελάτες της γεωργικής εκμετάλλευσης, εφόσον οι τελευταίοι δεν έχουν ενημερωθεί από την ίδια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5
ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΑ / ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ/ΜΕΤΑΦΟΡΑ

5.1 Παράπονα και Αμφισβητήσεις

Παράπονα και αμφισβητήσεις, σχετικά με τις παρεχόμενες από τον Φορέα Πιστοποίησης υπηρεσίες πιστοποίησης , μπορεί να υποβληθούν εγγράφως από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα υποβαλλόμενα παράπονα και αμφισβητήσεις εξετάζονται από το Πρόεδρο του Φορέα σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή Πιστοποίησης. Αν κριθούν βάσιμα, ο Φορέας 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 κοινοποιήσεως 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 και Αμεροληψίας εντός δύο (2) μηνών από την υποβολή της και είναι οριστική.

5.3 Μεταφορά πιστοποίησης σε συμμόρφωση με τις προβλέψεις της σχετικής Κατευθυντήριας Οδηγίας της IAF MD02:2007.

Αφορά πιστοποιητικά τα οποία έχουν εκδοθεί από διαπιστευμένους φορείς. 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 (κλείνουν από τον προηγούμενο ΦΠ για το GLOBAL).
- παράπονα που έχει λάβει ο πελάτης και ενέργειες που έκανε.
- αξιολόγηση αναφορών επιθεώρησης από προηγούμενο ΦΠ.

Οι ανωτέρω ενέργειες γίνονται από τον ΤΔ ή άλλο αρμόδιο Επικεφαλής Επιθεωρητή με επίσκεψη στα γραφεία του πελάτη και με τη λήψη στοιχείων.
Το αποτέλεσμα μπορεί να είναι:

1. ο πελάτης θεωρείται ως νέος πελάτης και διενεργείται αρχική αξιολόγηση συμμόρφωσης/επιθεώρηση

2. διενέργεια συνοπτικής επιθεώρησης με επικέντρωση στα σημεία που εντοπίστηκαν προβλήματα.

Για το GLOBAL εκδίδεται πιστοποιητικό με ημερομηνία έναρξης την ολοκλήρωση όλων των ενεργειών μας.
Για τις άλλες περιπτώσεις ακολουθείται το διάστημα του προηγούμενου πιστοποιητικού με αναφορά ότι το πιστοποιητικό μας στηρίζεται σε πιστοποιητικό άλλου φορέα, εκτός και εάν ο προηγούμενος φορέας δεν υφίσταται πλέον. Εφόσον διενεργείται πλήρης αρχική επιθεώρηση τότε το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης εκδίδεται με τη συνήθη διαδικασία του ΦΠ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Ο Φορέας Πιστοποίησης δημοσιεύει σε ηλεκτρονικά (διαδικτυακός τόπος της EQA HELLAS AE , **http//:www.eqa.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 κατάλογοι είναι διαθέσιμοι σε κάθε ενδιαφερόμενο κατόπιν σχετικού αιτήματος. Οι ανωτέρω κατάλογοι ενημερώνονται κατάλληλα ανά τετράμηνο σε ότι αφορά τις χορηγήσεις (Κατάλογος Ενεργών Πελατών) και σε μηνιαία βάση σε ότι αφορά αποφάσεις αναστολής ή/και ανάκλησης της σχετικής πιστοποίησης με ευθύνη του Συντονιστή Αξιολογήσεων Συμμόρφωσης/Επιθεωρήσεων του Φορέα Πιστοποίησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ
ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

(Για τη Κατηγορία Πιστοποίησης Προιόντων κατά GLOBALGAP και για τη περίπτωση Πιστοποίησης ΣΔΠ Πολλαπλών Εγκαταστάσεων κατά ISO 9001:2008 με δειγματοληπτική διαδικασία υφίστανται διαφορετικού περιεχομένου Συμφωνητικά Πστοποίησης, υποδείγματα των οποίων παρατίθενται στους αντίστοιχους Ειδικούς Κανονισμούς)

Υπόδειγμα Σύμβασης Πιστοποίησης, Έκδοση 10, Ημνία Ισχύος 26.9.2011

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ Α.Ε. «EQA HELLAS A.E.», με Κεντρικά Γραφεία στη Λάρισα και στη διεύθυνση Σωκράτους 111, που εκπροσωπείται νόμιμα και θα αποκαλείται "Φ.Π." παρέχει δια της παρούσας στην εταιρία με την επωνυμία ..... , με έδρα .....ΑΦΜ……ΔΟΥ……η οποία εκπροσωπείται νόμιμα και θα αποκαλείται "Πελάτης" υπηρεσίες Πιστοποίησης και επακόλουθης Επιτήρησης.

Αντικείμενο της παρούσης είναι το/τα κάτωθι πρότυπο/α Πιστοποίησης:

……
……

Η παρούσα συμφωνία υπόκειται στις ρυθμίσεις του Γενικού και του αντίστοιχου κατά κατηγορία πιστοποίησης Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης (οι οποίοι βρίσκονται στη διάθεση του ''Πελάτη'' μέσω ελεύθερης πρόσβασης στο αντίστοιχο πεδίο της ιστοσελίδας του Φορέα Πιστοποίησης (www.eqa.gr), επισυνάπτονται της παρούσης και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της.

Ο ''Πελάτης'' συμφωνεί ότι αποδέχεται πλήρως τους όρους και διαδικασίες που διέπουν την λειτουργία της επιζητούμενης Πιστοποίησης και επακόλουθης Επιτήρησης και Επαναπιστοποίησης, όπως αυτές περιγράφονται με σαφήνεια στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης (ΓΚΠ) και στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης (ΕΚΠ ΣΔΠ-ISO 9001:2008, ΕΚΠ ΣΔΑΤ-ISO & FSSC 22000:2005, ΕΚΠ ΣΔΥΑΕ-ΕΛΟΤ 1801 & OHSAS 18001:2007 , ΕΚΠ ΣΟΑΔ-AGRO 2.1 & 2.2.

Ο Φ.Π. ευθύνεται για την τήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών , τις οποίες αποκτούν οι υπάλληλοι ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του κατά τις επαφές τους με τον ''Πελάτη'', συμπεριλαμβανομένων των αναφορών επιθεώρησης και των τεκμηρίων ευρημάτων των επιθεωρήσεων που περιέχονται στην κατοχή του και τα οποία αποτελούν ιδιοκτησία του «πελάτη». Ο ΦΠ δεν δημοσιοποιεί και δεν κοινοποιεί σε τρίτους οποιαδήποτε τέτοια πληροφορία, ει μη μόνον με τη σύμφωνη έγκαιρη και γραπτή συναίνεση του ''Πελάτη', εκτός εάν απαιτεί διαφορετικά η κείμενη νομοθεσία, οπότε και πάλι ο ''Πελάτης'' ενημερώνεται σχετικά γραπτώς από το ΦΠ πριν τη παροχή των αντίστοιχων πληροφοριών στις αρμόδιες αρχές και εξουσιοδοτημένα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ο ''Πελάτης'' ευθύνεται εξ ολοκλήρου για οποιαδήποτε αστική ευθύνη προκύψει από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ή/και παραγόμενα ή διατιθέμενα προιόντα, που αφορά το Σύστημα Διαχείρισης που εφαρμόζει και καλύπτει το σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης.

Το παρόν συμφωνητικό ισχύει από την ημερομηνία της υπογραφής του και έχει διάρκεια τριών (3) ετών, εκτός εάν αιτιολογημένα ανακληθεί/ ακυρωθεί από οποιοδήποτε συμβαλλόμενο μέρος, κατόπιν κατάλληλης έγκαιρης ειδοποίησης του άλλου μέρους.

Για την επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ήθελε προκύψει κατά την περίοδο ισχύος του παρόντος, αρμόδια είναι τα Ελληνικά Δικαστήρια.

Το παρόν συμφωνητικό υπογράφεται εις διπλούν από τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους των συμβαλλομένων και ο καθένας έλαβε από ένα.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Λάρισα ..... (ημερομηνία)

Για τον Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS AE	Για την / τον Πελάτη
……	……
(σφραγίδα,ονοματεπώνυμο,υπογραφή)	*(σφραγίδα,ονοματεπώνυμο,υπογραφή)*

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: ΠΑΡ.1 – ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΠΑΡ.2 – ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΠΑΡ.3 – ΟΔΗΓΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ & ΣΗΜΑΤΩΝ

Συνοπτική Παρουσίαση των Κύριων Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων μεταξύ των Συμβαλλομένων Μερών (πληροφοριακοί λόγοι)

Δικαιώματα και Υποχρεώσεις

Ο ''Πελάτης'' συμφωνεί ότι αποδέχεται πλήρως τους όρους και διαδικασίες που διέπουν την λειτουργία της επιζητούμενης Πιστοποίησης και επακόλουθης Επιτήρησης και Επαναπιστοποίησης, όπως αυτές περιγράφονται με σαφήνεια στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης (ΓΚΠ) και στους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης (ΕΚΠ ΣΔΠ-ISO 9001:2008, ΕΚΠ ΣΔΑΤ-ISO & FSSC 22000, ΕΚΠ ΣΔΥΑΕ-ΕΛΟΤ 1801 & OHSAS 18001:2007 , ΕΚΠ ΣΟΑΔ-AGRO 2.1 & 2.2, ΕΚΠ ΣΔΠΧΚ– AGRO 3.1, ΕΚΠ ΣΔΠΧΚ-AGRO 3.2, ΕΚΠ ΣΔΠΧΚ-AGRO 3.3, ΕΚΠ ΣΔΠΧΚ-AGRO 3.4 .

Ο ''Πελάτης'' συμφωνεί ότι οι διατιθέμενες από αυτόν υπηρεσίες που αποτελούν το αντικείμενο της χορηγηθείσας (εάν και εφόσον επιτευχθεί) Πιστοποίησης, όπως αυτές περιγράφονται με σαφήνεια στο σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και συνθέτουν το επίσημο Πεδίο Πιστοποίησης, θα συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις των καθοριζόμενων προτύπων, των νομοθετικών και κανονιστικών εγγράφων και με αυτές του Γενικού και του αντίστοιχου Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης.

Ο ''Πελάτης'' κατανοεί και συμφωνεί ότι η υπογραφή του παρόντος Συμφωνητικού, καθώς και η υποχρεωτική πληρωμή όλων των αντίστοιχων τελών πρίν τη φυσική διεξαγωγή της αναγκαίας επιθεώρησης αξιολόγησης της συμμόρφωσης η οποία απαρτίζεται από διακριτά Στάδια Προαξιολόγησης και Τελικής Αξιολόγησης, δεν σημαίνει ούτε αυτόματη, ούτε απαραίτητη λήψη της πιστοποίησης που επιζητεί και της έκδοσης του σχετικού Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης. Πιστοποιητικό εκδίδεται μόνο εφόσον ο πελάτης ολοκληρώσει όλες τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες οι οποίες προκύπτουν από την επιθεώρηση και μέσω των οποίων αίρονται οι μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν.

Ο ''Πελάτης'' παραλαμβάνει δωρεάν από το Φορέα Πιστοποίησης το Γενικό και τον ανάλογο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης, ώστε να είναι ενήμερος για τους κανόνες που διέπουν τη λειτουργία του Φορέα Πιστοποίησης, σχετικά με τη παροχή της ζητούμενης πιστοποίησης και επακόλουθης επιτήρησης και επαναπιστοποίησης.

Επιτήρηση-Επαναπιστοποίηση

Η αρχική πιστοποίηση, η οποία περιλαμβάνει 1^{ο} και 2^{ο} Στάδιο αξιολόγησης συμμόρφωσης και σχετικών επισκέψεων επιθεώρησης, έχει τριετή ισχύ με τη προυπόθεση της διενέργειας συστηματικής και προγραμματισμένης αξιολόγησης συνεχιζόμενης συμμόρφωσης στο πλαίσιο προγραμματισμένων επισκέψεων επιτήρησης και αξιολόγησης συμμόρφωσης στο πλαίσιο προγραμματισμένης επίσκεψης επαναπιστοποίησης πριν από την ημερομηνία λήξης ισχύος της. Ο Φορέας Πιστοποίησης διεξάγει σε τακτά προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον εντός 12 μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της αρχικής επιθεώρησης, επίσκεψη 1^{ης} επιτήρησης και εντός 12 μηνών από την ημερομηνία διεξαγωγής πρώτης επιτήρησης, επίσκεψη 2^{ης} επιτήρησης) επισκέψεις (επιτόπιες) επιτήρησης της συμμόρφωσης του ''Πελάτη'' με τις υποχρεώσεις του, σύμφωνα με τις συνθήκες και απαιτήσεις που καθορίζονται στη σχετική Διαδικασία, στο Γενικό και στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης . Η επαναπιστοποίηση διεξάγεται πρίν από την ημερομηνία λήψης ισχύος της αρχικής πιστοποίησης και διεξάγεται όπως ακριβώς η αρχική αξιολόγηση συμμόρφωσης με μόνη εξαίρεση την υποχρέωση υποβολής αίτησης πιστοποίησης, εφόσον δεν έχουν προκύψει σημαντικές αλλαγές στο πεδίο εφαρμογής της. Εαν η επαναπιστοποίηση λάβει χώρα μετά την λήξη ισχύος της αρχικής πιστοποίησης, τότε το έργο λογίζεται από το ΦΠ ως εντελώς νέο κα αντιμετωπίζεται σαν περίπτωση αρχικής πιστοποίησης. Ο ΦΠ καταρτίζει Πρόγραμμα Επιτηρήσεων/Επαναπιστοποιήσεων και κοινοποιεί πρίν από κάθε επίσκεψη αξιολόγησης συμμόρφωσης το προγραμματισμό της αντίστοιχης επιθεώρησης στον ''Πελάτη''. Σκοπός είναι στο πλαίσιο ενός τριετούς κύκλου πιστοποίησης να έχει αξιολογηθεί πλήρως και στο σύνολό του το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης, η επίδοσή, η συνεχιζόμενη καταλληλότητα και η αποτελεσματικότητά του. Οι εντοπιζόμενες μη συμμόρφωσεις κατά τη διεξαγωγή των επισκέψεων επιτήρησης και επαναπιστοποίησης πρέπει να αίρονται εντός εξήντα ημερολογιακών ημερών, εκτός εάν ειδικές συνθήκες επιβάλουν διαφορετικό χρονικό περιθώριο.Ο ΦΠ διατηρεί το δικαίωμα να ορίσει συχνότερη διεξαγωγή επισκέψεων επιτήρησης καθώς και να προβεί και σε κάθε άλλη πρόσφορη ενέργεια και έλεγχο που κρίνει σκόπιμο στο πλαίσιο επιτήρησης, με στόχο να διασφαλίζεται η συνεχιζόμενη συμμόρφωση και αποτελεσματικότητα του εφαρμοζόμενου ΣΔ. Η μη διεξαγωγή των ετήσιων επιθεωρήσεων επιτήρησης στα ανωτέρω προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα κατόπιν αποδεδειγμένης υπαιτιότητας της πιστοποιημένης επιχείρησης,αποτελεί αιτία αναστολής της παρασχεθείσας πιστοποίησης.

Η επιτήρηση και η επαναπιστοποίηση διεξάγεται από τους κατάλληλα ορισμένους επιθεωρητές ή/και εμπειρογνώμονες του Φορέα Πιστοποίησης, με την ευθύνη του Τεχνικού Διευθυντή του Φορέα Πιστοποίησης οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τον πελάτη, σε κάθε επίσκεψη αξιολογείται η εφαρμογή όλου του συστήματος ποιότητος το οποίο εφαρμόζει ο πελάτης .

Ο ''Πελάτης'' συμφωνεί ότι οι εκπρόσωποι του Φορέα Πιστοποίησης και αντιπρόσωποι από Φορέα Διαπίστευσης (εάν απαιτείται) θα έχουν ανεμπόδιστη πρόσβαση στις εγκαταστάσεις που αφορά το πεδίο πιστοποίησης και στα αρχεία του, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση αν κριθεί σκόπιμο, κατά τη διάρκεια της συνήθους λειτουργίας αυτών.

Ενημέρωση για Αλλαγές

Ο ''Πελάτης'' οφείλει να πληροφορεί το Φορέα Πιστοποίησης για οποιαδήποτε πραγματοποιηθείσα αλλαγή στις απαιτούμενες συνθήκες που διέπουν τη λειτουργία των εγκαταστάσεων, την παροχή των υπηρεσιών ή/και την παραγωγή και διακίνηση των προιόντων που αφορά το πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης που εφαρμόζει. Οποιαδήποτε σημαντική μεταβολή στο πεδίο εφαρμογής της χορηγηθείσας πιστοποίησης πρέπει να κοινοποιείται άμεσα στο ΦΠ, συμπεριλαμβανομένης και κάθε άλλης σημαντικής πληροφορίας όπως αποτελέσματα και κυρώσεις από αρμόδιους ελεγκτικούς φορείς, λήξη αδειοδοτήσεων λειτουργίας και επιπτώσεις από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης όπως ατυχήματα και φυσικές ή μη καταστροφές.
Τέτοιες σημαντικές αλλαγές μπορεί να είναι επίσης αλλαγές στην διεργασία παραγωγής, αλλαγές κρίσιμου προσωπικού, παροχή νέων υπηρεσιών ή/και προιόντων, προμήθεια νέου εξοπλισμού παραγωγής κ.λ.π.

Παράπονα /Εξωτερικοί φορείς /Ανακλήσεις

Ο ''Πελάτης'' πρέπει να τηρεί αρχεία και να αναφέρει στο Φορέα Πιστοποίησης οποιαδήποτε παράπονα λαμβάνει και αφορούν την λειτουργία του και τις δραστηριότητες που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής που περιέχεται στο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένων περιστατικών ανάκλησης προιόντων ή περιστατικών όπου προέκυψε ζημία στο τελικό χρήστη από τις ανωτέρω δραστηριότητες.

Επίσης ο πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα τον Φορέα Πιστοποίησης για τυχόν μη θετικά αποτελέσματα/ευρήματα ελέγχου από εξωτερικούς αρμόδιους Φορείς και Οργανισμούς όπως ΕΦΕΤ, Κτηνιατρική Υπηρεσία κλπ, για περιπτώσεις ανάκλησης προϊόντος, για αλλαγές σε προσωπικό που καταλαμβάνει κρίσιμες για την εφαρμογή του ΣΔ θέσεις και για σημαντικές μεταβολές σε μεθόδους παραγωγής και προιόντα.

Δημοσιότητα – Χρήση Λογότυπου

Ο ''Πελάτης'' έχει το δικαίωμα να δημοσιεύει ότι έχει πιστοποιηθεί ως προς την ικανότητά του να εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης που εδράζει σε συγκεκριμένο σχετικό πρότυπο, αφορά συγκεκριμένο και σαφώς καθορισμένο πεδίο και καλύπτεται από το σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, όχι όμως ότι έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Φορέα Πιστοποίησης ή/και το Φορέα Διαπίστευσης για την παροχή των σχετικών υπηρεσιών ή/και τη παραγωγή και διάθεση προιόντων που συμμορφώνονται με συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Ο ''Πελάτης'' λαμβάνει κάθε μέριμνα ώστε να μην επικαλείται τη χορηγηθείσα πιστοποίηση με τρόπο παραπλανητικό ή/και καταχρηστικό. Υποχρεούται στη τήρηση των όρων και προυποθέσεων που θέτει ο ΦΠ για την εκχωρούμενη χρήση του λογότυπου, του συνδυασμένου λογότυπου και των σημάτων του, που αποτελούν πνευματική του ιδιοκτησία. Σχετική πληροφόρηση και οδηγία λαμβάνει ο ''Πελάτης'' μέσω της κοινοποίησης αντίστοιχης Οδηγίας Χρήσης Λογότυπου και Σημάτων που αποστέλλεται με ευθύνη του ΦΠ κατά τη παράδοση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης. Ειδικότερα σε ότι αφορά τη χρήση του λογότυπου/σήματος του Σχήματος Πιστοποίησης FSSC 22000 επισημαίνεται ότι απαγορεύεται ρητά η χρήση του λογότυπου του Σχήματος Πιστοποίησης καθώς και η αναφορά περί πιστοποίησης κατά FSSC 22000 με οποιοδήποτε τρόπο επί των προιόντων / τροφίμων που αφορά.

Ο Φορέας Πιστοποίησης, μεταξύ άλλων, δημοσιεύει κατάλογο των πιστοποιημένων επιχειρήσεων / οργανισμών, καθώς και την οποιαδήποτε ενδεχόμενη μεταβολή (αναστολή ή/και ανάκληση) στην ισχύ της χορηγηθείσας Πιστοποίησης. Οι κατάλογοι αυτοί βρίσκονται σε κοινή διάθεση στον Διαδικτυακό Τόπο της EQA HELLAS AE, στη διεύθυνση http//:www.eqa.gr. Ειδικότερα σε ότι αφορά τη κατηγορία πιστοποίησης ΣΔΑΤ κατά FSSC 22000 ο ΦΠ υποχρεωτικά κοινοποιεί στο Σχήμα Πιστοποίησης FSSC 22000 τις απαιτούμενες πληροφορίες (επωνυμία και διεύθυνση πιστοποιημένου οργανισμού/επιχείρησης, πεδίο πιστοποίησης, ημερομηνία έκδοσης και ημερομηνία λήξης ισχύος πιστοποιητικού συμμόρφωσης, καθώς και ημερομηνία έναρξης ισχύος τυχόν απόφασης αναστολής ή ανάκλησης πιστοποίησης) το αργότερο εντός δύο εβδομάδων από της κοινοποίησης των ανάλογων αποφάσεων στο ''πελάτη''. Ο ''πελάτης'' με την υπογραφή του παρόντος αποδέχεται το δικαίωμα του Σχήματος Πιστοποίησης FSSC 22000 να δημοσιοποιεί τις παραπάνω πληροφορίες.

Εμπιστευτικότητα

Ο Φορέας Πιστοποίησης ευθύνεται για την τήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών , τις οποίες αποκτούν οι υπάλληλοι ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του κατά τις επαφές τους με τον ''Πελάτη'', συμπεριλαμβανομένων των αναφορών επιθεώρησης και των τεκμηρίων ευρημάτων των επιθεωρήσεων που περιέρχονται στη κατοχή του και τα οποία αποτελούν ιδιοκτησία του ''πελάτη''. Ο ΦΠ δεν δημοσιοποιεί και δεν κοινοποιεί σε τρίτους οποιαδήποτε τέτοια πληροφορία, ει μη μόνον με τη σύμφωνη έγκαιρη και γραπτή συναίνεση του ''Πελάτη', εκτός εάν απαιτεί διαφορετικά η κείμενη νομοθεσία, οπότε και πάλι ο ''Πελάτης'' ενημερώνεται σχετικά γραπτώς από το ΦΠ πριν τη παροχή των αντίστοιχων πληροφοριών στις αρμόδιες αρχές και εξουσιοδοτημένα ενδιαφερόμενα μέρη .

Πληρωμή

Ο ''Πελάτης'' οφείλει να καταβάλλει στο Φορέα Πιστοποίησης όλες τις δαπάνες που αφορούν την πιστοποίηση, την επακόλουθη επιτήρηση και τα γενικά έξοδα , σύμφωνα με τον υφιστάμενο , επίσημο Τιμοκατάλογο Τελών Πιστοποίησης και Επιτήρησης. Επισημαίνεται ότι η πληρωμή των ανωτέρω τελών δεν σηματοδοτεί υποχρεωτικά έκδοση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης από το Φορέα Πιστοποίησης. Επισημαίνεται ότι για τη κατηγορία πιστοποίησης ΣΔΑΤ κατά FSSC 22000 ο ΦΠ χρεώνει υποχρεωτικά στη πιστοποιημένη επιχείρηση, επιπρόσθετα, καθορισμένα από το Σχήμα Πιστοποίησης FSSC 22000, ετήσια τέλη πιστοποίησης όπως αυτά εκάστοτε ισχύουν, τα οποία και αποδίδει στη συνέχεια στο Σχήμα Πιστοποίησης FSSC.

Ανάκληση / Ακύρωση Πιστοποιητικού

Εάν απαιτηθεί αναστολή ή ανάκληση / ακύρωση του πιστοποιητικού , θα προηγηθεί προηγούμενη σχετική ειδοποίηση , 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
Παραβίαση των καθορισμένων χρονικών διαστημάτων διενέργειας επιθεωρήσεων επιτήρησης ή/και επαναπιστοποίησης	Μέγιστο 15 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
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 διαφορετικα 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	Μέγιστο 15 ημέρες
Αποδεδειγμένη σχέση ή άλλη εξάρτηση μεταξύ μελών Ομάδας Επιθεώρησης και πιστοποιημένου οργανισμού/επιχείρησης ή/και Συμβούλου ανάπτυξης του ΣΔ	Άμεσα

Η ειδοποίηση για αναστολή ή ακύρωση/ανάκληση πρέπει να αποστέλλεται στο άλλο μέρος με φαξ (τηλεομοιοτυπία), καθορίζοντας τους λόγους και την ημερομηνία τερματισμού του συμφωνητικού. Σε περίπτωση ανάκλησης της πιστοποίησης ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που του είχε απονεμηθεί. Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση αναστολής ή ανάκλησης της χορηγηθείσας πιστοποίησης ο πελάτης υποχρεούται να σταματήσει να την επικαλείται με οποιοδήποτε τρόπο ή μέσο, συμπεριλαμβανομένης και της χρήσης του λογότυπου του Φορέα Πιστοποίησης επί κάθε τύπου διαφημιστικού υλικού και μέσου προβολής και δημοσιότητας ή άλλου εγγράφου έντυπης ή ψηφιακής μορφής χρησιμοποιεί.

Αλλαγές στις Απαιτήσεις των Προτύπων

Εάν οι απαιτήσεις που ισχύουν για τις υπηρεσίες που καλύπτονται από το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης αλλάξουν, ο Φορέας Πιστοποίησης πρέπει να ενημερώσει άμεσα, με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο) τον ''Πελάτη'', καθορίζοντας την ημερομηνία ισχύος των αλλαγών και πληροφορώντας σχετικά με οποιαδήποτε ανάγκη συμπληρωματικής αξιολόγησης και του σχετικού τρόπου και κόστους υλοποίησης. Ειδικότερα σε ότι αφορά τη πιστοποίηση ΣΔΑΤ κατά FSSC 22000 ο ΦΠ υποχρεούται να ενημερώνει εγκαίρως τους εμπλεκόμενους (πιστοποιημένη επιχείρηση, επιθεωρητές και τεχνικούς εμπειρογνώμονες) επί οποιασδήποτε αλλαγής επέρχεται στους όρους και στις προυποθέσεις που διέπουν τη χορηγηθείσα πιστοποίηση, το αργότερο εντός δύο μηνών από της γνωστοποίησής τους σε αυτόν.

Με τη λήψη της ανωτέρω ειδοποίησης , ο ''Πελάτης'' πρέπει να πληροφορήσει το Φορέα Πιστοποίησης με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο), κατά πόσον προτίθεται να αποδεχθεί τις αλλαγές. Εάν ο ''Πελάτης'', εντός του προκαθορισμένου χρόνου, επιβεβαιώσει την αποδοχή των αλλαγών και εφόσον τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής αξιολόγησης/ επιθεώρησης είναι θετικά, ο Φορέας Πιστοποίησης θα χορηγήσει συμπληρωματικό ή νέο Πιστοποιητικό.

Εάν ο ''Πελάτης'' πληροφορήσει το Φορέα Πιστοποίησης , ότι δεν προτίθεται να δεχθεί τις αλλαγές, εντός του χρόνου που καθορίζεται στην 9.1 ή εάν η προθεσμία παρέλθει χωρίς απάντηση ή εάν τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής αξιολόγησης / επιθεώρησης δεν είναι θετικά , το Πιστοποιητικό που καλύπτει το συγκεκριμένο πεδίο θα πάψει να ισχύει στην καθοριζόμενη από το Φορέα Πιστοποίησης ημερομηνία έναρξης ισχύος των αλλαγών, εκτός εάν ο Φορέας Πιστοποίησης αποφασίσει διαφορετικά.

Αστική Ευθύνη

Ο ''Πελάτης'' ευθύνεται εξ ολοκλήρου για οποιαδήποτε αστική ευθύνη προκύψει από τις προσφερόμενες υπηρεσίες ή/και παραγόμενα ή διατιθέμενα προιόντα, που αφορά το Σύστημα Διαχείρισης που εφαρμόζει και καλύπτει το σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης.

Ενστάσεις / Αμφισβητήσεις

Οποιαδήποτε ένσταση ή αμφισβήτηση, σε σχέση με τη διαδικασία πιστοποίησης, θα τακτοποιείται σύμφωνα με τη Διαδικασία Εξέτασης Παραπόνων και Ενστάσεων του Φορέα Πιστοποίησης, η οποία κοινοποιείται στο ''Πελάτη'' με ευθύνη του ΦΠ κατά τη διεξαγωγή της Τελικής Αξιολόγησης Συμμόρφωσης στο πλαίσιο έργου αρχικής πιστοποίησης. Ο ΦΠ λαμβάνει μέριμνα ώστε να τηρείται ενήμερος ο ''Πελάτης'' σχετικά με την εξέλιξη και τη πορεία εξέτασης και επίλυσης της ένστασης ή/και του παραπόου.

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 17021:2011.

Επιθεωρητής
Ένα εγκεκριμένο και τεκμηριωμένα τεχνικά ικανό άτομο στο πεδίο δραστηριοτήτων (Τεχνική Περιοχή) που αξιολογεί και εξουσιοδοτημένο από τον Φορέα Πιστοποίησης να διενεργεί ή/και να επιβλέπει κατάλληλα προσχεδιασμένες επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης.

Συνοδός
Το φυσικό ή τα φυσικά πρόσωπα που ορίζει ο πελάτης να συνοδεύουν τα μέλης της Ομάδας Επιθεώρησης κατά τη διεξαγωγή της στις εγκαταστάσεις του πελάτη

Παρατηρητής
Φυσικό ή φυσικά πρόσωπα που συνοδεύουν την Ομάδα Επιθεώρησης αλλά δεν συμμετέχουν στην διενέργεια της επιθεώρησης με οποιοδήποτε τρόπο.

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 προδιαγραμμένες απαιτήσεις και προσόντα.

Ορισμοί σχετικοί με την Πιστοποίηση ΣΔ

Επιθεώρηση – Επιθεώρηση 3ου μέρους
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. Η επιθέωρηση 3ου μέρους είναι μια επιθεώρηση που διενεργείται από έναν φορέα επιθεώρησης ο οποίος είναι τεκμηριωμένα ανεξάρτητος από τον επιθεωρούμενο και το χρήστη με σκοπό τη πιστοποίηση του ΣΔ που εφαρμόζει ο επιθεωρούμενος.

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, σκοπούς και κριτήρια επιθεώρησης που καλύπτει κάθε ημέρα διενέργειας επιθεώρησης και κάθε διακριτή εγκατάσταση που επιθεωρείται συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών.

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

Σχέδιο Προγράμματος Επιθεώρησης 3ετούς Κύκλου Έργου Πιστοποίησης
Ένας τεκμηριωμένος σχεδιασμός των επιθεωρήσεων που περιλαμβάνει ο τριετής κύκλος πιστοποίησης του πελάτη/πιστοποιημένου οργανισμού με ταυτόχρονη περιοδική /συστηματική ενημέρωση για λόγους τήρησης ενός πλήρους ιστορικού της επίδοσης του οργανισμού και του πσιτοποιημένου ΣΔ που εφαρμόζει. Ο αρχικός προγραμματισμός αναθεωρείται κατάλληλα σύμφωνα με τα αποτελέσματα της περιοδικής ενημέρωσης και το επίπεδο αποτελεσματικότητας και συμμόρφωσης που υποδεικνύει το πιστοποιημένο ΣΔ και ο οργανισμός που το εφαρμόζει.

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 προιόν γνώση, επιδεξιότητα, εξοπλισμό ή εκπαίδευση. Ενας βιομηχανικός τομέας μπορεί να ερμηνευθεί ότι εννοεί ένα προιόν (πχ χυτά), μία υπηρεσία ή μια βιομηχανία (πχ πετροχημικά).

Τεχνική Περιοχή (Ομάδα Κωδικών Δραστηριοτήτων NACE)

Ως Τεχνική Περιοχή ορίζεται ομάδα δραστηριοτήτων που εμφανίζει ομοιότητες σε ότι αφορά τις παραγωγικές και λειτουργικές διεργασίες που σχετίζονται με την εφαρμογή ενός συγκεκριμένου Συστήματος Διαχείρισης κατά κατηγορία πιστοποίησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (IAF_MD05:09_ANNEX A)

Τα γενικά κριτήρια (ειδικότερα κριτήρια και απαιτήσεις μπορεί να περιέχονται στα τυποποιητικά έγγραφα (πχ περίπτωση Κατηγορίας Πιστοποίησης ΣΔΑΤ κατά ISO 22000:2005) 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 προιόντων αντίστοιχα
- Υπαρξη πολλαπλών εγκαταστάσεων και ενδεχόμενη ανάγκη δειγματοληπτικού ελέγχου (Εφαρμόζει μόνο για Κατηγορία Πιστοποίησης ΣΔΠ κατά ISO 9001:2008 και Κατηγορία Πιστοποίησης ΣΔΑΤ κατά ISO 22000:2005 βάσει σχετικών προβλέψεων της IAF-MD01:2007 που παρατίθενται στον ΕΚΠ_ΣΔΠ ISO 9001:2008 και στον ΕΚΠ_ΣΔΑΤ ISO & FSSC 22000 αντίστοιχα)
- 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 της 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 ελάχιστα απαιτούμενος συνολικός χρόνος επιθεώρησης που καθορίζεται μπορεί να μεταβάλλεται, +/- 30% εξαιτίας σειράς παραγόντων όπως ενδεικτικά αναφέρονται :

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ISO 9001:2008 (Βάσει IAF MD5:2009, Annex A)

Παράγοντες Αύξησης Χρονικής Διάρκειας Επιθεώρησης		Παράγοντες Μείωσης Χρονικής Διάρκειας Επιθεώρησης
Μεγάλη εγκατάσταση, πολλά κτίρια, περίπλοκες υποδομές και πολλαπλές εγκαταστάσεις		Εξαιρείται ο σχεδιασμός προιόντος ή/και υφίστανται και άλλες εξαιρέσεις από τα τυποποιητικά έγγραφα (πχ εξαίρεση διακριβώσεων εξοπλισμού)
Ύπαρξη ξένου προσωπικού που μιλά διαφορετικές γλώσσες		Το πεδίο εφαρμογής αφορά προιόντα ή υπηρεσίες χαμηλής επικινδυνότητας
Μεγάλη έκταση εγκατάστασης με λίγους εργαζομένους		Γνώση του εφαρμοζόμενου ΣΔ του οργανισμού από προηγούμενη επιθεώρηση πιστοποίησης έτερου εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης από τον ίδιο ΦΠ
Το πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνει ή σχετίζεται με περίπλοκες ή μοναδικές διεργασίες, επικίνδυνα προιόντα (φάρμακα, τρόφιμα, χημικά, προιόντα που απαιτούν CE κλπ) και αυξημένο όγκο εφαρμόσιμης νομοθεσίας		Μικρή εγκατάσταση με πολλούς εργαζόμενους (πχ μόνο Γραφεία)
Ύπαρξη προσωρινών εγκαταστάσεων (πχ εργοτάξια) που απαιτούν επίσκεψη προκειμένου να επαληθευτεί η υλοποίηση των δραστηριοτήτων που διαχειρίζονται κεντρικά		Χαμηλή πολυπλοκότητα διεργασιών/δραστηριοτήτων (πχ οι βάρδιες εκτελούν ακριβώς τις ίδιες ή εντελώς παρόμοιες εργασίες με τεκμηριωμένα παρόμοια επίδοση/απόδοση, ύπαρξη μιας μόνο βασικής δραστηριότητας, σημαντικό ποσοτό εργαζομένων εκτελεί την ίδια απλή δραστηριότητα)
Περίπλοκες διεργασίες, δραστηριότητες ή/και Μοναδικές διεργασίες/δραστηριότητες		Σημαντικό ποσοτό εργαζομένων εκτελεί δραστηριότητες εκτός εγκατάστασης (πχ πωλητές, οδηγοί) και η επίδοσή τους δύναται να ελεγχθεί μέσω Αρχείων του ΣΔ
		Το πεδίο εφαρμογής αφορά μία κύρια δραστηριότητα
		Ο οργανισμός επιδεικνύει υψηλό επίπεδο ετοιμότητας και ωριμότητας στην εφαρμογή κατάλληλου και αποτελεσματικού ΣΔ (πχ ήδη πιστοποιημένος οργανισμός από άλλο αρμόδιο φορέα)
		Εκτέλεση επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ βάσει αντίστοιχων τυποποιητικών εγγράφων

ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΣΔΠ ΚΑΤΑ ISO 9001:2008, ΣΔΕΠ ΚΑΤΑ ΕΛΟΤ 1435:09, ΣΔΥΑΕ ΚΑΤΑ ΕΛΟΤ 1801:08– ΣΗΜΕΙΟ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ (IAF MD5:2009, Annex A)

Ενεργός Αριθμός Εργαζομένων	Χρονική Διάρκεια Αρχικής Επιθεώρησης Stage 1 + Stage 2 (8ωρη εργασία)
1-5	1.5
6-10	2
11-15	2.5
16-25	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

1. Εμπλεκόμενο προσωπικό θεωρείται τόσο το μόνιμο όσο και το μη μόνιμο (εποχικό, υπεργολαβικό, προσωρινό) προσωπικό του επιθεωρούμενου οργανισμού που η δράση του σχετίζεται με το εξεταζόμενο πεδίο πιστοποίησης.
2. 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
3. Για μεγαλύτερους οργανισμούς οι ελάχιστες ανθρωποημέρες καθορίζονται βάσει ANNEX A, IAF MD5:2009
4. Οι ελάχιστες ανθρωποημέρες που αναφέρονται περιλαμβάνουν και το χρόνο που απαιτείται για προετοιμασία και προγραμματισμό επιθεώρησης, για έλεγχο πληρότητας της γραπτής τεκμηρίωσης πριν την επίσκεψη και το χρόνο που απαιτείται για σύνταξη της έκθεσης επιθεώρησης, χρόνος ο οποίος δεν δύναται να υπερβαίνει το 20% του συνολικού καθοριζόμενου χρόνου. Ο απαιτούμενος χρόνος ταξιδίων, μετακίνησης, καθώς και ο απαιτούμενος ανθρωποχρόνος τεχνικών εμπειρογνωμόνων και εκπαιδευόμενων επιθεωρητών δεν περιλαμβάνεται στο καθοριζόμενο χρόνο επιθεώρησης. Γενικά ο καθοριζόμενος χρόνος δεν μπορεί να μειώνεται περισσότερο από το 30% του χρόνου εκκίνησης.
5. Για τις ανάγκες ετήσιας επιτήρησης ο ελάχιστος χρόνος καθορίζεται στο 1/3 του χρόνου της Αρχικής Επιθεώρησης, ενώ για τις ανάγκες επαναξιολόγησης καθορίζεται στα 2/3 του χρόνου Αρχικής Επιθεώρησης υπολογιζόμενου όμως κατά τη χρονική στιγμή διεξαγωγής της επαναπιστοποίησης (δηλαδή ΟΧΙ της χρονικής διάρκειας της Αρχικής Επιθεώρησης που είχε εκτελεστεί στο παρελθόν) ώστε να λαμβάνονται υπόψη τυχόν σημαντικές μεταβολές στο ΣΔ και στις δραστηριότητες του πελάτη.
6. Για περίπτωση πιστοποίησης οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις και εφαρμογή δειγματοληψίας στην επιλογή των επιθεωρούμενων εγκαταστάσεων ακολουθείται η IAF MD1:2007 και η σχετική τεκμηριωμένη αιτιολόγηση επισυνάπτεται του εντύπου ανασκόπησης αίτησης

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΛΑΧΙΣΤΗΣ ΧΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΣΔΑΤ κατά ISO 22000:2005 (βάσει ISO 22003:2007, Annex B) και FSSC 22000 (βάσει FSSC 22000, Part 2, §5)	
C1: Ζωικά προιόντα μικρής διάρκειας ζωής –Κρέας **C3:** Ζωικά προιόντα μικρής διάρκειας ζωής-Γαλακτοκομικά **D:** Φυτικά προιόντα μικρής διάρκειας ζωής **E:** Προιόντα μακράς διάρκειας ζωής σε θερμοκρασία περιβάλλοντος **G**: Έτοιμα φαγητά (ξενοδοχεία,εστιατόρια) **H:** Διανομή τροφίμων **M:** Βιομηχανία υλικών συσκευασίας	
Ts=D+H+MS+FTE ελάχιστος χρόνος για μία εγκατάσταση	**Tm=Ts x 50/100** ελάχιστος χρόνος για κάθε πρόσθετη εγκατάσταση
D= **1.5** για κατηγορίες C1, C3, E	D=**1** για κατηγορίες D, G, H, M
H+MS = **0.50 + 0.25**	
FTE: (1-19)-**0,** (20-49)-**0.5,(**50-79)-**1.0, (**80-199)-**1.5, (**200-499)-**2.0**	
Όπου D=βασικός χρόνος εκκίνησης για επιτόπια επιθεώρηση H=επιπρόσθετος χρόνος επιθεώρησης για κάθε πρόσθετο HACCP plan MS= επιπρόσθετος χρόνος επιθεώρησης όταν δεν υφίσταται άλλο πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης FTE=επιπρόσθετος χρόνος επιθεώρησης βάσει αριθμού εργαζομένων Για τη πιστοποίηση κατά FSSC 22000 στον ανωτέρω ελάχιστο υπολογιζόμενο χρόνο προστίθεται επιπλέον 0,5 έως 1 ανθρωποημέρα , ανάλογα με το μέγεθος του υπό επιθεώρηση οργανισμού, για επιθεώρηση των προαπαιτούμενων υποδομών βάσει FSSC 22000. Επισημαίνεται ότι αυτός ο χρόνος (0,5 έως 1 ανθρωποημέρα) προστίθεται σε κάθε τύπο αξιολόγησης συμμόρφωσης/επιθεώρησης, είτε είναι αρχική, είτε είναι επιτήρηση, είτε είναι επαναπιστοποίηση**.**	

Ειδικότερες απαιτήσεις για το καθορισμό της χρονικής διάρκειας της επιθεώρησης ανά κατηγορία πιστοποίησης τίθενται στους αντίστοιχους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΧΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (EA7/05_ANNEX 1)

ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΛΑΧΙΣΤΗΣ ΧΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΤΟΥ ΕΝΟΣ ΣΔ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΤΡΟΠΟ ΥΠΟ ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ (Combined Audit βάσει EA7/05 ΚΟ της Ευρωπαικής Διαπίστευσης για την εφαρμογή του ISO 17021 για το καθορισμό Α/Η επιθεώρησης για Συνδυασμένες Επιθεωρήσεις ΣΔ)

Η παρούσα μεθοδολογία καθορισμού ελάχιστου χρόνου ταυτόχρονης επιθεώρησης οργανισμού που εφαρμόζει περισσότερα τους ενός ΣΔ, εφαρμόζει αποκλειστικά στη περίπτωση που τα εφαρμοζόμενα ΣΔ διαχειρίζονται τεκμηριωμένα εντός ενιαίου πλαισίου εφαρμογής και υπό κοινή γραπτή τεκμηρίωση, αποτελώντας ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης (IMS-Integrated Management System).
Σε αντίθετη περίπτωση (ακόμα και αν η επιθεώρηση των ΣΔ διεξάγεται την ίδια ημερομηνία) δεν είναι εφικτή η ταυτόχρονη επιθεώρηση των ΣΔ και ως εκ τούτου ο ΦΠ προβαίνει σε διακριτή αξιολόγηση συμμόρφωσης/επιθεώρηση για κάθε εφαρμοζόμενο ΣΔ ξεχωριστά, χωρίς καμία μείωση του ελάχιστα απαιτούμενου ανθρωποχρόνου.

Μεθοδολογία υπολογισμού ελάχιστου απαιτούμενου χρόνου ταυτόχρονης επιεθεώρησης ΣΔ

- Υπολογίζεται αρχικά ο ελάχιστος απαιτούμενος χρόνος επιθεώρησης για κάθε ΣΔ (A,B,C …) ξεχωριστά βάσει των εκάστοτε εφαρμόσιμων απαιτήσεων
- Το σημείο εκκίνησης του ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Τ υπολογίζεται ως το άρθροισμα των ανωτέρω επιμέρους ανθρωποχρόνων (T= A+B+C)
- Ο ανθρωποχρόνος Τ δύναται να μειωθεί ή/να αυξηθεί λαμβάνοντας υπόψη μεταξύ άλλων, τουλάχιστον τους ακόλουθους παράγοντες:
  - Τη διαθεσιμότητα και τη χρησιμοποίηση Επιθεωρητών εξουσιοδοτημένων κατάλληλα και δυνάμενων να εκτελέσουν επιθεωρήσεις για περισσότερα του ενός ΣΔ στους αντίστοιχους κωδικούς δραστηριοτήτων του πεδίου εφαρμογής.
  - Την έκταση στην οποία τα διακριτά εφαρμοζόμενα ΣΔ υπό επιθεώρηση, έχουν ολοκληρωθεί εντός του ενιαίου ολοκληρωμένου ΣΔ
  - Τη δυνατότητα του επιθεωρούμενου προσωπικού του οργανισμού να απαντήσουν σε ερωτήματα που αφορούν περισσότερα του ενός ΣΔ
  - Το καθορισμό του αναγκαίου αποτελεσματικού καθαρού χρόνου επιθεώρησης
  - Τη περιπλοκότητα της ταυτόχρονης επιθεώρησης περισσότερων ΣΔ σε σχέση με αυτήν που εμφανίζεται κατά την επιθεώρηση ενός ΣΔ
- Ο πελάτης ενημερώνεται ρητά ότι ο αρχικά εκτιμώμενος ελάχιστος χρόνος επιθεώρησης που βασίζεται στα δηλούμενα από τον ίδο επίπεδα ενιαίας και ολοκληρωμένης διαχείρισης των επιμέρους ΣΔ, δύναται να προσαρμοστεί κατάλληλα με ευθύνη του Επικεφαλής Επιθεωρητή εφόσον διαπιστωθεί χαμηλότερο επίπεδο κοινής ολοκληρωμένης διαχείρισης των ΣΔ κατά την διενέργεια του Σταδίου 1 της επιθεώρησης.
- Ο ανθρωποχρόνος Τ δεν δύναται να μειωθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο του 20%.

Το συνολικό ποσοστό μείωσης του ανθρωποχρόνου Τ υπολογίζεται βάσει του Διαγράμματος 1 όπου στο Κάθετο Άξονα παρατίθεται το % ποσοστό του επιπέδου ολοκληρωμένης διαχείρισης των ΣΔ και στον Οριζόντιο Άξονα παρατίθεται το % ποσοστό της ικανότητας εκτέλεσης ταυτόχρονης (συνδυαστικής) επιθεώρησης

Σημείο εκκίνησης Α/Η επιθεώρησης	$100 \frac{((X_1-1)+(X_2-1)+(X_3-1)+(X_n-1))}{Z(Y-1)}$
T=A + B + C + … άρθροισμα ελαχίστων χρόνων επιθεώρησης για κάθε διακριτό ΣΔ (A,B,C…)	Η ικανότητα εκτέλεσης ταυτόχρονης επιθεώρησης σε ποσοστό % (Η) υπολογίζεται από το παραπάνω τύπο όπου: $X_1, X_2, \ldots X_n$ = ο αριθμός προτύπων για τα οποία είναι εξουσιοδοτημένος ο Επιθεωρητής n Y= ο αριθμός των προτύπων που θα επιθεωρηθούν Z= ο αριθμός των χρησιμοποιούμενων επιθεωρητών

Ικανότητα εκτέλεσης ταυτόχρονης επιθεώρησης ως ποσοστό % (Η)

Υπολογίζεται βάσει του ανωτέρω τύπου

Επίπεδο ολοκληρωμένης διαχείρισης ΣΔ ως ποσοστό % (V)

Το επίπεδο ολοκληρωμένης διαχείρισης των ΣΔ εκτιμάται βάσει των κάτωθι παραγόντων

1. Υφίσταται κοινή Ανασκόπηση της Διοίκησης η οποία λαμβάνει υπόψη τα εισερχόμενα από όλα τα εφαρμοζόμενα ΣΔ
2. Υφίσταται κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στην εκτέλεση των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
3. Υφίσταται κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στη Πολιτική Ποιότητας και στο καθορισμό αντικειμενικών στόχων
4. Υφίσταται κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στο καθορισμό και στον έλεγχο των διεργασιών
5. Υφίσταται κοινή γραπτή τεκμηρίωση επαρκώς ανεπτυγμένη για όλα τα ΣΔ (ΕΠ, Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας κλπ)
6. Υφίσταται κοινή και ολοκληρωμένη προσέγγιση στα ζητήματα διαρκούς βελτίωσης και εφαρμογής διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών
7. Υφίσταται ολοκληρωμένη προσέγγιση στο σχεδιασμό μέσω κατάλληλων τεχνικών εκτίμησης επιχειρηματικού κινδύνου
8. Υφίσταται ενοποιημένη υποστήριξη στη διαχείριση των ΣΔ και στο καθορισμό υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων

Διάγραμμα 1 (Ποσοστό % μείωσης ανθρωποχρόνου Τ)

Επίπεδο ολοκληρωμένης διαχείρισης των ΣΔ %	0	20	40	60	80	100
100	5	5	10	15	20	
80	5	5	10	15	15	
60	0	5	10	10	10	
40	0	5	5	5	5	
20	0	0	0	0	0	
0						

Ικανότητα εκτέλεσης ταυτόχρονης επιθεώρησης %