

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

## 1. Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός πιστοποίησης αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει η BQC για την αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου **ISO/IEC 17021-1:2015** καθώς και του Ε.ΣΥ.Δ.

Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης ακολουθεί τους όρους και τις συνθήκες που περιγράφονται στο παρόντα Γενικό Κανονισμό, χρησιμοποιώντας ως κριτήρια αξιολόγησης αυτά που καθορίζονται στο αντίστοιχο πρότυπο και αναφέρονται ειδικότερα στους επί μέρους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Το πιστοποιητικό του Συστήματος Διαχείρισης είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι ο επιθεωρούμενος οργανισμός έχει τεκμηριώσει, εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Διαχείρισης εναρμονισμένο με τις προδιαγεγραμμένες για αυτό απαιτήσεις σύμφωνα με το πρότυπο με το οποίο πιστοποιείται.

Το πιστοποιητικό δεν συνδέεται με κανένα τρόπο με την αξιολόγηση και πιστοποίηση των παραγόμενων προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών. Συνεπώς δεν είναι πιστοποιητικό συμμόρφωσης προϊόντων και δεν πρέπει να συγχέεται με αυτό ούτε να χρησιμοποιείται ως τέτοιο.

## 2. Όροι – Συντομογραφίες – Ορισμοί

**Ε.ΣΥ.Δ.:** Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

**ΣΔ:** Σύστημα Διαχείρισης

**ΔΠ:** Διευθυντής Πιστοποίησης

**ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**Πελάτης:** οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης τελεί υπό επιθεώρηση, για λόγους πιστοποίησης

**Πιστοποιημένος πελάτης:** οργανισμός, του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

**Αμεροληψία:** πραγματική και αντιλαμβανόμενη αντικειμενικότητα

**Εμπιστευτικότητα:** διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

**Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών συστημάτων διαχείρισης:** συμμετοχή στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την συντήρηση ενός ΣΔ

**Επιθεώρηση πιστοποίησης:** επιθεώρηση που πραγματοποιείται από έναν οργανισμό επιθεώρησης, ο οποίος είναι ανεξάρτητος του πελάτη και των εμπλεκόμενων της διεργασίας πιστοποίησης, για τον σκοπό πιστοποίησης συστήματος διαχείρισης του πελάτη

**Επιθεωρητής:** το πρόσωπο το οποίο διενεργεί επιθεώρηση

**Επάρκεια:** η ικανότητα εφαρμογής γνώσης και δεξιοτήτων προκειμένου να επιτευχθεί το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα

**Συνοδός:** το ορισμένο πρόσωπο από τον πελάτη που θα βοηθήσει την ομάδα επιθεώρησης

**Παρατηρητής:** πρόσωπο το οποίο συνοδεύει την ομάδα επιθεώρησης, αλλά δεν επιθεωρεί

**Μη Συμμόρφωση:** έλλειψη ικανοποίησης μιας απαίτησης

**Κύρια Μη Συμμόρφωση:** η παντελής ή σε μεγάλο βαθμό έλλειψη ικανοποίησης μίας απαίτησης των σχετικών προτύπων, ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος κανονισμού, ή των εκάστοτε ειδικών κανονισμών, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει η επιχείρηση ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί. Για τα ευρήματα που καταγράφονται ως κύριες μη συμμορφώσεις, απαιτείται η ανασκόπηση, αποδοχή και επαλήθευση των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της επιθεώρησης για την έκδοση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης ή τη διατήρηση της ισχύος του

**Δευτερεύουσα Μη Συμμόρφωση:** η περιορισμένη έκταση απόκλιση από μια απαίτηση των σχετικών προτύπων ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος κανονισμού, ή των εκάστοτε ειδικών κανονισμών, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει ο οργανισμός, ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί. Για τα ευρήματα που καταγράφονται ως δευτερεύουσες μη συμμορφώσεις, απαιτείται η ανασκόπηση και αποδοχή του πλάνου των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών εντός τριών (3) μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της επιθεώρησης για την έκδοση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης ή τη

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

διατήρηση της ισχύος του, ενώ η επαλήθευσή τους γίνεται στην επόμενη επιθεώρηση του κύκλου

**Παρατήρηση:** αποκλίσεις από τις απαιτήσεις του προτύπου, οι οποίες καταγράφονται κατά το 1<sup>ο</sup> στάδιο της αρχικής επιθεώρησης πιστοποίησης. Οι παρατηρήσεις αυτές επανεξετάζονται στο 2<sup>ο</sup> στάδιο και σε περίπτωση που δεν έχουν επιλυθεί, αναβαθμίζονται σε μη συμμορφώσεις

**Ευκαιρίες για βελτίωση:** στοιχεία που επιτρέπουν τη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης σε σχέση με τις απαιτήσεις του προτύπου και συνιστάται η υλοποίησή τους από τον οργανισμό

**Διόρθωση:** ενέργεια για την εξάλειψη μιας εντοπισθείσας μη συμμόρφωσης

**Διορθωτική Ενέργεια:** ενέργεια για την εξάλειψη της αιτίας της εντοπισθείσας μη συμμόρφωσης και την αποτροπή της επανεμφάνισής της

**Τεχνικός Εμπειρογνώμονας:** πρόσωπο το οποίο παρέχει συγκεκριμένη γνώση ή εμπειρία στην ομάδα επιθεώρησης

**Σχήμα Επιθεώρησης:** αξιολόγηση συστήματος συμμόρφωσης σχετικό με σύστημα διαχείρισης στο οποίο υπάρχουν όμοιες καθορισμένες απαιτήσεις, καθορισμένοι κανόνες και διαδικασίες

**Χρόνος επιθεώρησης:** ο χρόνος που απαιτείται προκειμένου να σχεδιαστεί και επιτευχθεί μια πλήρης και αποτελεσματική επιθεώρηση συστήματος διαχείρισης ενός πελάτη

**Διάρκεια επιθεώρησης πιστοποίησης συστήματος διαχείρισης:** τμήμα του χρόνου επιθεώρησης που αφορά τη διεξαγωγή δραστηριοτήτων επιθεώρησης από την εναρκτήρια σύσκεψη έως την καταληκτική σύσκεψη

**Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ):** μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διενέργεια απομακρυσμένης επιθεώρησης

### 3. Διαχείριση Κινδύνων

Η BQC προκειμένου να εξασφαλίσει την κατά το δυνατόν καλύτερη, σταθερή και αμερόληπτη παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης που παρέχει, έχει αναγνωρίσει τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να την επηρεάσουν. Για όλους τους κινδύνους που

έχουν εντοπιστεί, η BQC έχει λάβει κατάλληλα μέτρα προκειμένου να περιοριστούν και τα οποία αξιολογούνται ετησίως.

### 4. Ανεξαρτησία – Αμεροληψία – Εμπιστευτικότητα – Διαφάνεια

Η ανεξαρτησία της BQC εξασφαλίζεται από το καταστατικό της (δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες), την οργανωτική της διάρθρωση αλλά και από τη διαδικασία πιστοποίησης, η οποία προβλέπει την ανεξάρτητη λειτουργία των επιθεωρητών και της Διεύθυνσης Πιστοποίησης. Επίσης, διασφαλίζεται με δηλώσεις ανεξαρτησίας, πως δεν υπάρχει ουδεμία διασύνδεση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης ή των επιθεωρητών με τους υπό αξιολόγηση οργανισμούς. Η BQC είναι ιδιωτική επιχείρηση της οποίας την αμεροληψία εγγυάται η λειτουργία της Επιτροπής Αμεροληψίας. Όλα τα στελέχη και οι εξωτερικοί συνεργάτες της BQC υπογράφουν την δήλωση αμεροληψίας **E035-6** και δεν επιτρέπουν σε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία.

Η διοίκηση της BQC δεσμεύεται μέσω της Πολιτικής για την Ποιότητα αναφορικά με την αμεροληψία κατά την εκτέλεση δραστηριοτήτων πιστοποίησης ΣΔ.

Η BQC είναι υπεύθυνη για την αμεροληψία των δραστηριοτήτων συμμόρφωσης που διενεργεί.

Η BQC αναγνωρίζει, αναλύει και τεκμηριώνει πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων που ενδέχεται να προκύψουν κατά την παροχή πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των συγκρούσεων που προκύπτουν από τις σχέσεις της. Η διατήρηση σχέσεων δε δημιουργεί απαραίτητα σύγκρουση συμφερόντων για την BQC. Ωστόσο, όταν μια συγκεκριμένη σχέση αποτελεί κίνδυνο για την αμεροληψία, η BQC την τεκμηριώνει και αποδεικνύει στην Επιτροπή Αμεροληψίας πώς εξαλείφει ή ελαχιστοποιεί τέτοιου είδους κινδύνους.

Για τη διατήρηση της αμεροληψίας κατά την πιστοποίηση ενός οργανισμού (3ετή ισχύς πιστοποιητικών), έχει διενεργηθεί αναγνώριση και αξιολόγηση των σχετικών απειλών και έχουν εγκατασταθεί προληπτικά μέτρα, όπως αυτά

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

ορίζονται στο έντυπο **E045-1**. Επιπλέον, όπου είναι εφικτό, ορίζεται διαφορετικός Επικεφαλής Επιθεωρητής σε κάθε κύκλο πιστοποίησης του οργανισμού.

Η BQC δεν έχει θυγατρικές εταιρίες, δεν πιστοποιεί άλλους φορείς πιστοποίησης για δραστηριότητες πιστοποίησης, δεν προσφέρει εσωτερικές επιθεωρήσεις στους πιστοποιημένους πελάτες της και δεν παραχωρεί επιθεωρήσεις μέσω υπερβολαβίας σε φορείς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η BQC χρησιμοποιεί μόνο μεμονωμένα άτομα σαν επιθεωρητές, οι οποίοι καλύπτουν τις απαιτήσεις επάρκειας του προτύπου **ISO/IEC 17021-1**.

Η BQC προωθεί μόνη της τις υπηρεσίες της και οι δραστηριότητές της δεν προωθούνται ή συνδέονται με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες ενός άλλου φορέα. Για να διασφαλίζεται η απουσία σύγκρουσης συμφερόντων, προσωπικό που παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες συστημάτων διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που κατέχουν διευθυντικές θέσεις, δεν συμμετέχει σε δραστηριότητες επιθεώρησης ή πιστοποίησης, εάν είχε εμπλακεί στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τον συγκεκριμένο οργανισμό για διάστημα δύο ετών έπειτα από την παροχή των συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Η BQC προκειμένου να παρέχει ικανές, συνεπείς και αμερόληπτες υπηρεσίες πιστοποίησης, έχει αναγνωρίσει πιθανούς κινδύνους που μπορούν να τις επηρεάσουν. Για αυτό το λόγο, έχει δημιουργήσει ηλεκτρονικό αρχείο καταγραφής και αξιολόγησης των κινδύνων αυτών (Risk Assessment of Impartiality).

Προκειμένου η BQC να εξασφαλίσει όσο το δυνατόν καλύτερη ενημέρωση για θέματα που αφορούν τη διαχείριση και τους κινδύνους της αμεροληψίας, έρχεται σε επαφή με ενδιαφερόμενα μέρη. Τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία έχουν εντοπιστεί καταγράφονται σε ηλεκτρονικό αρχείο.

Όλοι οι επιθεωρητές αλλά και η Διεύθυνση Πιστοποίησης της BQC, ακολουθούν πιστά τον Κανονισμό και τις Διαδικασίες της BQC, καθώς και

τις κατευθυντήριες οδηγίες από εθνικά ή διεθνή πρότυπα και δεν παρεκκλίνουν από αυτά προκειμένου να πιστοποιηθούν οι πελάτες της BQC. Η BQC, όλα τα στελέχη της αλλά και οι συνεργάτες της (π.χ. εξωτερικοί επιθεωρητές), δεσμεύονται να διατηρούν με την απαραίτητη εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα, τις πληροφορίες ή τα έγγραφα που ανήκουν στον πελάτη. Όλα τα στελέχη και οι εξωτερικοί συνεργάτες της BQC υπογράφουν την δήλωση εμπιστευτικότητας **E035-4**.

Η BQC μέσω της σύμβασης συνεργασίας δεσμεύεται στον επιθεωρούμενο οργανισμό για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που συλλέγονται ή αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης δραστηριοτήτων πιστοποίησης σε όλα τα επίπεδα της δομής της, συμπεριλαμβανομένων και των επιτροπών ή συνεργατών που ενεργούν αντι αυτής.

Η BQC ενημερώνει τον πελάτη εκ των προτέρων για τις πληροφορίες που προτίθεται να δημοσιεύσει. Όλες οι υπόλοιπες πληροφορίες, πέρα από εκείνες που διατίθενται δημόσια από τον πελάτη θεωρούνται ως εμπιστευτικές. Σε περιπτώσεις όπου η BQC εγκαλείται από τον νόμο ή από τον Φορέα Διαπίστευσης να δημοσιεύσει εμπιστευτικές πληροφορίες σε τρίτους, ο πελάτης ή το άτομο που εμπλέκεται πρέπει να ενημερωθεί εκ των προτέρων για τις πληροφορίες που θα δημοσιευτούν, εκτός κι αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

Πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη που προέρχονται από πηγές πέραν του ίδιου του πελάτη (π.χ. νομοθέτες, άτομα που υποβάλλουν παράπονα κ.λπ.) αντιμετωπίζονται ως εμπιστευτικές, σε συνάφεια με την πολιτική της BQC.

Η BQC παρέχει σε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος, μέσω της ιστοσελίδας της, όλες τις πληροφορίες που περιγράφουν τις διεργασίες επιθεώρησης και πιστοποίησης για τη χορήγηση, την συντήρηση, την επέκταση, την ανανέωση, την συρρίκνωση, την αναστολή ή την απόσυρση της πιστοποίησης, καθώς και σχετικά με τις δραστηριότητες πιστοποίησης, τα είδη των

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

συστημάτων διαχείρισης και τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται.

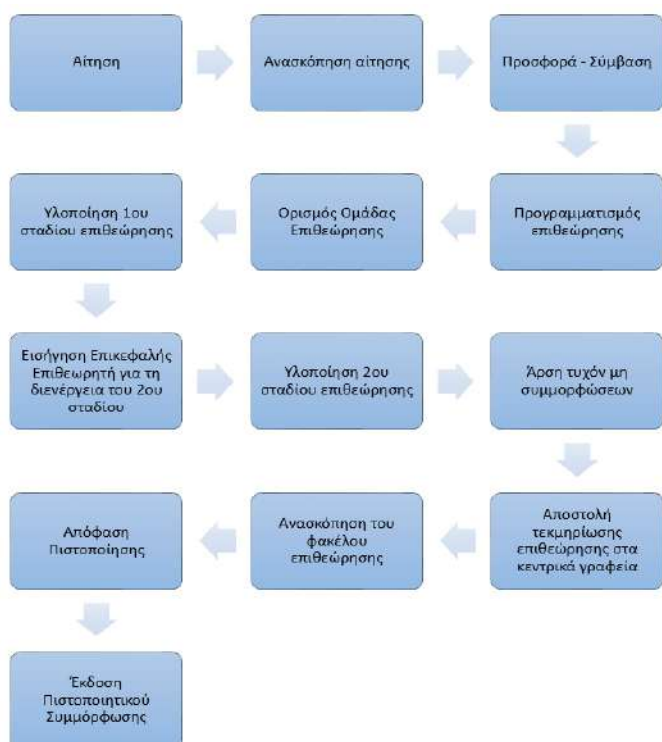
Κατόπιν σχετικής αίτησης παρέχεται, επίσης, ατελώς το Μητρώο Πιστοποιημένων Οργανισμών.

### 5. Διαδικασία Πιστοποίησης

Η διαδικασία που ακολουθείται για την επιθεώρηση και πιστοποίηση του ΣΔ ενός οργανισμού είναι ίδια για όλα τα πρότυπα πιστοποίησης που υπόκεινται στο πεδίο διαπίστευσης της BQC. Τυχόν διαφοροποιήσεις ανά πρότυπο όπως αυτές ορίζονται στα αντίστοιχα πρότυπα ή άλλα τυποποιητικά έγγραφα, περιγράφονται στον επιμέρους ειδικό κανονισμό του εκάστοτε προτύπου.

#### 5α. Αρχική Πιστοποίηση

Η διαδικασία που ακολουθείται για την αρχική πιστοποίηση του ΣΔ ενός οργανισμού αποτελείται από δύο στάδια και αναλύεται σχηματικά παρακάτω.



Κατά τον προσδιορισμό του διαστήματος μεταξύ του 1<sup>ου</sup> και του 2<sup>ου</sup> σταδίου, λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη του οργανισμού να επιλύσει τυχόν αποκλίσεις (σημειώνονται ως παρατηρήσεις) στην τεκμηρίωση ή την εφαρμογή των απαιτήσεων του προτύπου που εντοπίστηκαν κατά το 1<sup>ο</sup> στάδιο (σημεία που θα μπορούσαν να στοιχειοθετηθούν ως μη

συμμορφώσεις κατά τη διεξαγωγή του 2<sup>ου</sup> σταδίου). Το διάστημα αυτό δεν δύναται να είναι μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών. Η BQC μπορεί να αναβάλει ή να ακυρώσει τη διενέργεια του 2<sup>ου</sup> σταδίου, εάν κρίνει ότι οι αποκλίσεις αυτές είναι σημαντικές και μπορεί να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης.

Στην περίπτωση που το σύστημα διαχειριστικής επάρκειας του οργανισμού είναι ενοποιημένο (integrated) και δομημένο ως ένα σύστημα διαχείρισης έτσι ώστε να περιλαμβάνει κοινές αρμοδιότητες και διεργασίες για παραπάνω από ένα πρότυπα, τότε κατά τη διάρκεια επιθεώρησης του 1<sup>ου</sup> σταδίου, η ομάδα επιθεώρησης επιβεβαιώνει το επίπεδο ολοκλήρωσης (level of integration) του συστήματος διαχείρισης όπως καθορίζεται σύμφωνα με το έγγραφο **IAF MD11:2023**. Ο φορέας επανεξετάζει και τροποποιεί, όπως απαιτείται, τη διάρκεια της επιθεώρησης που βασίστηκε σχετικά με τις πληροφορίες που παρέχονται στο στάδιο της αίτησης.

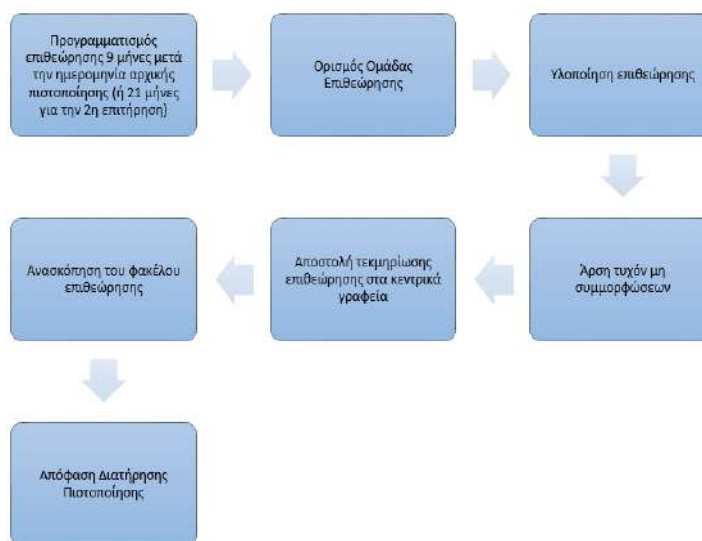
Τυχόν ευρήματα που στοιχειοθετούνται ως μη συμμορφώσεις κατά τη διενέργεια της αρχικής επιθεώρησης πιστοποίησης πρέπει να επιλυθούν σε διάστημα τριών (3) μηνών από την ολοκλήρωσή της.

Η ισχύς του πιστοποιητικού συμμόρφωσης είναι τριετής με την προϋπόθεση ότι το ΣΔ του πιστοποιημένου οργανισμού συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του εκάστοτε προτύπου καθ' όλη τη διάρκεια της τριετίας.

#### 5β. Επιτήρηση

Για την απόδειξη της συμμόρφωσης διενεργούνται δύο ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης (μία ανά ημερολογιακό έτος) ξεκινώντας από την ημερομηνία έκδοσης της αρχικής απόφασης πιστοποίησης. Η διαδικασία αναλύεται σχηματικά στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023



Στην περίπτωση που το σύστημα διαχειριστικής επάρκειας του οργανισμού είναι ενοποιημένο (integrated) και δομημένο ως ένα σύστημα διαχείρισης, ο φορέας επιβεβαιώνει ότι το επίπεδο ολοκλήρωσης παραμένει αμετάβλητο καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης – βάσει του υποβληθέντος εντύπου μεταβολής στοιχείων **E050-47**, ώστε να διασφαλίζεται ότι εξακολουθούν να ισχύουν οι καθορισμένες διάρκειες επιθεώρησης.

Τυχόν ευρήματα που στοιχειοθετούνται ως μη συμμορφώσεις κατά τη διενέργεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης πρέπει να επιλυθούν σε διάστημα τριών (3) μηνών από την ολοκλήρωσή τους.

### 5γ. Επαναπιστοποίηση

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης διενεργείται σε ικανό χρονικό διάστημα πριν την συμπλήρωση της τριετίας, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα άρσης τυχόν μη συμμορφώσεων που μπορεί να προκύψουν κατά την επιθεώρηση και να μην επηρεαστεί η ισχύς του πιστοποιητικού συμμόρφωσης. Ως διαδικασία ακολουθείται η ίδια με τη διαδικασία της επιτήρησης που απεικονίζεται σχηματικά στην §5β.

Στην περίπτωση που το σύστημα διαχειριστικής επάρκειας του οργανισμού είναι ενοποιημένο (integrated) και δομημένο ως ένα σύστημα διαχείρισης, ο φορέας επιβεβαιώνει ότι το επίπεδο ολοκλήρωσης παραμένει αμετάβλητο καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης – βάσει του

υποβληθέντος εντύπου μεταβολής στοιχείων **E050-47**, ώστε να διασφαλίζεται ότι εξακολουθούν να ισχύουν οι καθορισμένες διάρκειες επιθεώρησης.

Τυχόν ευρήματα που στοιχειοθετούνται ως μη συμμορφώσεις κατά τη διενέργεια της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης πρέπει να επιλυθούν σε διάστημα τριών (3) μηνών από την ολοκλήρωσή της (στην περίπτωση που στο διάστημα αυτό δεν λήγει η ισχύς του πιστοποιητικού συμμόρφωσης). Σε περίπτωση που το διάστημα αυτό παρέλθει χωρίς ο οργανισμός να προβεί στην επίλυσή τους, η ισχύς του πιστοποιητικού αναστέλλεται. Ο οργανισμός μπορεί να επανακτήσει την πιστοποίησή του με την επίλυση των μη συμμορφώσεων εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία ανάκλησης της ισχύος του πιστοποιητικού του.

### 6. Μεταφορά διαπιστευμένου πιστοποιητικού

Η μεταφορά πιστοποίησης γίνεται σε συμμόρφωση με τα όσα ορίζονται στο έγγραφο **IAF MD2:2023** και στην οδηγία OE02 που έχει αναπτύξει η BQC.

### 7. Ειδικές Επιθεωρήσεις

Οι ειδικές επιθεωρήσεις διενεργούνται:

- Όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης πιστοποίησης, επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης.
- Εάν υπάρχουν στοιχεία ή ενδείξεις ότι δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του σχετικού προτύπου και των κανονισμών πιστοποίησης της BQC (π.χ. μετά από παράπονα πελατών του πιστοποιημένου οργανισμού, παράβαση υφιστάμενης νομοθεσίας διαπιστωθείσα από αρμόδια Αρχή).
- Όταν ζητηθούν από οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, μετά από αίτησή τους και μετά από την σύμφωνη γνώμη του οργανισμού.
- Σε περιπτώσεις όπου υποπέσει στην αντίληψη της BQC ή γίνει καταγγελία για μη ορθή χρήση σήματος.

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

- Όταν τεκμηριωμένα και με υπαιτιότητα της BQC, μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενική και τεχνικώς άρτια.
- Όταν γίνουν αλλαγές στον οργανισμό που μεταξύ άλλων αφορούν το νομικό, εμπορικό, οργανωτικό καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας, την αλλαγή διεύθυνσης του πιστοποιημένου οργανισμού ή της δραστηριότητάς του.

### **8. Έκτακτες Επιθεωρήσεις**

Απροειδοποίητες επιθεωρήσεις ή επιθεωρήσεις με μικρό χρονικό διάστημα ενημέρωσης πραγματοποιούνται:

- Σε περιπτώσεις διερεύνησης παραπόνων,
- Αν έχουν γίνει αλλαγές που επιβάλλουν επιτόπια επιθεώρηση και υπάρχει κάποια υποψία για αύξηση των κινδύνων της επιθεώρησης (π.χ. για ΣΔΥ&ΑΕ αν έχει προκύψει κάποιο σοβαρό περιστατικό (ατύχημα) ή παραβίαση σχετικών νομοθετικών ή/και κανονιστικών απαιτήσεων) ή
- Σε περιπτώσεις που έχει γίνει αναστολή της χρήσης του πιστοποιητικού και κρίνεται ότι ο οργανισμός δεν έχει συμμορφωθεί με τις σχετικές απαιτήσεις της BQC.

Λόγω της αδυναμίας του οργανισμού να εγκρίνει την Ομάδα επιθεώρησης (εξαιτίας του γεγονότος ότι επιθεώρηση είναι απροειδοποίητη), η BQC θα καταβάλει κάθε προσπάθεια να πραγματοποιήσει την εν λόγω επιθεώρηση με επιθεωρητές που έχουν εγκριθεί κατά το παρελθόν από τον οργανισμό που επιθεωρείται.

Ο επιθεωρούμενος οργανισμός δεν μπορεί να αρνηθεί τη διεξαγωγή έκτακτων επιθεωρήσεων και θα πρέπει να διαθέσει τους απαραίτητους πόρους για την ορθή διεξαγωγή αυτών. Το κόστος για την διεξαγωγή των έκτακτων επιθεωρήσεων βαρύνει την BQC.

### **9. Απομακρυσμένες Επιθεωρήσεις λόγω έκτακτων συνθηκών**

Η διαδικασία που ακολουθείται σε περιπτώσεις έκτακτων συνθηκών (π.χ. COVID-19) όπου δύναται να κριθεί αναγκαία ή ωφέλιμη η διεξαγωγή

απομακρυσμένης επιθεώρησης για την ολοκλήρωση της επιθεώρησης ενός οργανισμού γίνεται σε συμμόρφωση με τα όσα ορίζονται στο έγγραφο IAF ID3 και στη Δ060 που έχει αναπτύξει η BQC.

### **10. Επιθεωρήσεις Επέκτασης Πεδίου**

Για την επέκταση του πεδίου μιας πιστοποίησης που έχει ήδη χορηγηθεί, ο οργανισμός υποβάλλει σχετική αίτηση. Στη συνέχεια η BQC ακολουθεί τη διαδικασία που περιγράφεται στην §5 του παρόντος Κανονισμού. Η επιθεώρηση επέκτασης πεδίου μπορεί να διεξαχθεί σε συνδυασμό με άλλη προγραμματισμένη επιθεώρηση (επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης).

### **11. Μητρώο Πιστοποιημένων Οργανισμών**

Η BQC τηρεί ένα μητρώο των υφιστάμενων εν ισχύ πιστοποιήσεων, το οποίο αναφέρει την ονομασία, το σχετικό κανονιστικό έγγραφο, το πεδίο και τη γεωγραφική θέση (π.χ. πόλη και χώρα) κάθε πιστοποιημένου πελάτη (ή τη γεωγραφική θέση των κεντρικών και τυχόν άλλων εγκαταστάσεων που εμπίπτουν στο πεδίο μιας πιστοποίησης πολλαπλών εγκαταστάσεων). Κατόπιν σχετικού αιτήματος, διαθέτει ατελώς το ανωτέρω μητρώο σε κάθε ενδιαφερόμενο. Σε κάθε περίπτωση, το μητρώο αυτό παραμένει ιδιοκτησία της BQC.

### **12. Ανανέωση πιστοποιητικού**

Βλέπε §5 του παρόντος.

### **13. Διακοπή χρήσης πιστοποιητικού**

Ο οργανισμός έχει το δικαίωμα να διακόψει την χρήση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης οποιαδήποτε χρονική στιγμή το επιθυμεί. Σε αυτή την περίπτωση, γνωστοποιεί εγγράφως την επιθυμία του στην BQC, επιστρέφει το πιστοποιητικό και αποσύρει όλο το διαφημιστικό υλικό και τις καταχωρήσεις στα οποία γίνεται αναφορά στο πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης.

### **14. Δικαιώματα / Υποχρεώσεις BQC**

Η BQC:

- παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη έγκαιρη ειδοποίηση τυχόν αλλαγών στις απαιτήσεις πιστοποίησης, διαδικασίες και διεργασίες που

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

εφαρμόζει με αποστολή της νέας ή τροποποιημένης τεκμηρίωσης.

- επαληθεύει πως όλοι οι πιστοποιημένοι της πελάτες συμμορφώνονται με τις νέες απαιτήσεις.
- διενεργεί ειδικές επιθεωρήσεις (βλ. §7 του παρόντος).
- προχωρεί στην ανάκληση πιστοποιητικών (βλ. §16 του παρόντος).
- διενεργεί όλες τις επιθεωρήσεις με εξειδικευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό.
- διαθέτει και ενημερώνει κατάλογο με τις επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγήσει πιστοποιητικό συμμόρφωσης.
- υποχρεούται να τηρεί τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.

Η BQC δεν ευθύνεται στις περιπτώσεις όπου δημιουργηθούν ζημιές λόγω της χρήσης προϊόντων ή υπηρεσιών του πιστοποιημένου οργανισμού. Σε περιπτώσεις όπου εγείρονται απαιτήσεις για τις ανωτέρω ζημιές, ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει αμέσως και γραπτώς την BQC.

Η BQC είναι υπεύθυνη για τις αποφάσεις που λαμβάνει σχετικά με την χορήγηση πιστοποίησης, άρνηση πιστοποίησης, διατήρηση πιστοποίησης, επέκταση ή περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης, επαναπιστοποίηση, ανάκληση, αποκατάσταση πιστοποίησης εφόσον αυτή έχει ανασταλεί, ή απόσυρση πιστοποίησης.

### **15. Δικαιώματα / Υποχρεώσεις Πελάτη**

Ο πιστοποιημένος οργανισμός - πελάτης:

- πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της BQC, όταν αναφέρεται στο καθεστώς πιστοποίησής του σε μέσα επικοινωνίας, όπως το Διαδίκτυο, φυλλάδια και άλλο διαφημιστικό υλικό ή άλλα έγγραφα.
- δεν θα πρέπει να κάνει ο ίδιος ή να επιτρέπει σε άλλους να προβαίνουν σε παραπλανητικές δηλώσεις σχετικά με την πιστοποίησή του.
- δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί ή να επιτρέπει τη χρήση των εγγράφων πιστοποίησης ή τμήματος αυτών κατά παραπλανητικό τρόπο.

• θα πρέπει να διακόπτει τη χρήση διαφημιστικού υλικού που περιλαμβάνει αναφορά στην πιστοποίηση, όπως υποδεικνύεται από την BQC, σε περίπτωση ανάκλησης ή απόσυρσης της πιστοποίησης.

• θα πρέπει να τροποποιεί όλο το διαφημιστικό υλικό, όταν το πεδίο πιστοποίησης υφίσταται συρρίκνωση.

• δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τρόπο που δυσφημεί την BQC ή/και τη διεργασία της πιστοποίησης και οδηγεί σε απώλεια της δημόσιας εμπιστοσύνης σε αυτή.

• μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης του ΣΔ για οποιουδήποτε επαγγελματικούς σκοπούς, για σκοπούς προβολής ή για να αποδείξει τη συμμόρφωση του ΣΔ μόνο σε σχέση με τις δραστηριότητες που αναφέρονται στο Πεδίο Πιστοποίησης, αρκεί σε κάθε περίπτωση να τηρείται η ισχύουσα νομοθεσία, οι σχετικοί κανονισμοί πιστοποίησης, τα Πρότυπα Πιστοποίησης και οι σχετικές υπογεγραμμένες συμβάσεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις δεν θα πρέπει να υπονοείται με κανένα τρόπο πως η πιστοποίηση αφορά προϊόν (και υπηρεσία) ή διεργασία.

• μπορεί να ζητήσει, με βάση τεκμηριωμένη αιτιολόγηση (π.χ. ακαταλληλότητα επιθεωρητών, εμπιστευτικότητα, ανταγωνισμός) την αντικατάσταση της ομάδας επιθεώρησης έως και δέκα (10) εργάσιμες ημέρες πριν από την επιθεώρηση.

• μπορεί να προσφύγει στην Επιτροπή Ενστάσεων της BQC, στην περίπτωση που δεν συμφωνεί με τις αποφάσεις της Διεύθυνσης Πιστοποίησης.

• μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια ειδικής επιθεώρησης, όταν τεκμηριωμένα μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενικά και τεχνικά άρτια με υπαιτιότητα της BQC.

• πρέπει να εφαρμόζει ένα ΣΔ σύμφωνα με το πρότυπο πιστοποίησης, τον παρόντα Κανονισμό, τον εκάστοτε ειδικό Κανονισμό και να το βελτιώνει συνεχώς.

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

- πρέπει εγγράφως να δώσει την συγκατάθεση του στην BQC για την δημοσιοποίηση οποιουδήποτε παραπόνου τρίτου προσώπου που τον αφορά.
- υποχρεούται να παρέχει αληθείς και ακριβείς πληροφορίες σε όλες τις δραστηριότητες μιας επιθεώρησης, να διευκολύνει τη διενέργεια των επιθεωρήσεων και να έχει διαθέσιμο το σχετικό προσωπικό για την επιτυχή τέλεση αυτών.
- υποχρεούται να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που αφορούν τις Μη Συμμορφώσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων εντός του συμφωνημένου με την ομάδα επιθεώρησης χρονικού διαστήματος.
- υποχρεούται να ενημερώνει την BQC, εντός μηνός, για κάθε σημαντική αλλαγή που αφορά:
  - α) το νομικό, εμπορικό και οργανωτικό καθεστώς, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας,
  - β) την οργανωτική του δομή και διοίκηση (π.χ. κύρια διευθυντικά ή τεχνικά στελέχη ή στελέχη επιφορτισμένα με τη λήψη αποφάσεων),
  - γ) τη διεύθυνση επικοινωνίας και τις εγκαταστάσεις,
  - δ) το πεδίο των δραστηριοτήτων υπό το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης και
  - ε) το σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του.
- υποχρεούται να τηρεί τις οικονομικές υποχρεώσεις και όλους τους άλλους όρους απέναντι στην BQC, όπως αυτές περιγράφονται στις υπογραφείσες συμβάσεις συνεργασίας. Μη τήρηση οποιουδήποτε όρου της σύμβασης οδηγεί σε απόσυρση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του ΣΔ.
- υποχρεούται να χρησιμοποιεί το λογότυπο της BQC σύμφωνα με την §21 του παρόντος Κανονισμού.
- υποχρεούται σε περίπτωση ανάκλησης του πιστοποιητικού να διακόπτει άμεσα κάθε χρήση του λογότυπου και των σημάτων της BQC.

#### 16. Ανάκληση πιστοποιητικών

Η BQC ανακαλεί την πιστοποίηση, όταν:

- Το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του οργανισμού συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό

δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης.

- Ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης κατά τα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα.
- Ο πιστοποιημένος οργανισμός ζητά ο ίδιος την ανάκληση.
- Ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν προβεί εγκαίρως στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση τυχόν ΜΣ που εντοπίστηκαν κατά την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης και παρέλθει το χρονικό διάστημα ισχύος του πιστοποιητικού.
- Ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν εκπληρώσει εμπρόθεσμα τις οικονομικές του υποχρεώσεις.
- Ο πιστοποιημένος οργανισμός χρησιμοποιεί κατά τρόπο παραπλανητικό το πιστοποιητικό συμμόρφωσης ή/και το σήμα της BQC.
- Κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων δοθούν στην ομάδα επιθεώρησης παραπλανητικές ή ψευδείς πληροφορίες.
- Ο πιστοποιημένος οργανισμός προβαίνει σε εσκεμμένη ή συνεπής μη συμμόρφωση (π.χ. παραβίαση της νομοθεσίας), καθότι θεωρείται σοβαρή παράλειψη υποστήριξης της πολιτικής δέσμευσης για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσης (εναλλακτικά της ανάκλησης πιστοποιητικού δύναται να αποφασιστεί η απόσυρση του υφιστάμενου πιστοποιητικού).

Στην περίπτωση που το σύστημα διαχειριστικής επάρκειας του οργανισμού είναι ενοποιημένο (integrated) και δομημένο ως ένα σύστημα διαχείρισης, εάν η πιστοποίηση σύμφωνα με ένα ή περισσότερα πρότυπα/προδιαγραφές συστήματος διαχείρισης υπόκειται σε ανάκληση, ο φορέας διερευνά τον αντίκτυπο της πιστοποίησης σε άλλο(-α) πρότυπο(-α) συστήματος διαχείρισης/προδιαγραφή(-ές).

Υπό καθεστώς ανάκλησης, η πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του Οργανισμού δεν ισχύει προσωρινά. Στην σύμβαση αναφέρεται ρητά πως σε



Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

περίπτωση ανάκλησης ο οργανισμός παύει να προωθεί την πιστοποίησή του. Η BQC διαθέτει μητρώο με τους οργανισμούς των οποίων την πιστοποίηση έχει ανακαλέσει. Το μητρώο αυτό είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς κατόπιν σχετικής αίτησης. Η ανάκληση του πιστοποιητικού δεν μπορεί να υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τους έξι (6) μήνες.

### 17. Απόσυρση πιστοποιητικών

Η BQC προχωρεί στην απόσυρση του χορηγούμενου πιστοποιητικού συμμόρφωσης του ΣΔ του οργανισμού στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν δεν έχουν αρθεί οι αιτίες ανάκλησης του πιστοποιητικού μετά την πάροδο έξι (6) μηνών.
- Όταν ο οργανισμός πάψει να υπάρχει ως νομική οντότητα ή χρεοκοπήσει.
- Όταν ο οργανισμός αποφασίσει να διακόψει την συνεργασία του με την BQC.

Στην περίπτωση που το σύστημα διαχειριστικής επάρκειας του οργανισμού είναι ενοποιημένο (integrated) και δομημένο ως ένα σύστημα διαχείρισης, εάν η πιστοποίηση σύμφωνα με ένα ή περισσότερα πρότυπα/προδιαγραφές συστήματος διαχείρισης υπόκειται σε απόσυρση, ο φορέας διερευνά τον αντίκτυπο της πιστοποίησης σε άλλο(-α) πρότυπο(-α) συστήματος διαχείρισης/προδιαγραφή(-ές).

Σε περίπτωση όπου η BQC προχωρήσει σε απόσυρση πιστοποιητικού και ο οργανισμός επιθυμεί να επανακτήσει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης, πρέπει να υποβληθεί νέα αίτηση στην BQC και να ακολουθηθεί από την αρχή ολόκληρη η διαδικασία πιστοποίησης. Η BQC διαθέτει μητρώο με τους οργανισμούς των οποίων την πιστοποίηση έχει αποσύρει. Το ανωτέρω μητρώο είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς κατόπιν σχετικής αίτησης.

### 18. Συρρίκνωση του πεδίου πιστοποίησης

Η BQC συρρικνώνει το πεδίο πιστοποίησης του οργανισμού, ώστε να αποκλείει τμήματα που δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις, όταν ο οργανισμός

συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης για αυτά τα τμήματα του πεδίου της πιστοποίησης.

Στην περίπτωση που το σύστημα διαχειριστικής επάρκειας του οργανισμού είναι ενοποιημένο (integrated) και δομημένο ως ένα σύστημα διαχείρισης, εάν η πιστοποίηση σύμφωνα με ένα ή περισσότερα πρότυπα/προδιαγραφές συστήματος διαχείρισης υπόκειται σε συρρίκνωση του πεδίου πιστοποίησης, ο φορέας διερευνά τον αντίκτυπο της πιστοποίησης σε άλλο(-α) πρότυπο(-α) συστήματος διαχείρισης/προδιαγραφή(-ές).

Οποιαδήποτε τέτοια συρρίκνωση συνάδει με τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιήθηκε κατά την πιστοποίηση. Ο οργανισμός θα πρέπει να τροποποιεί όλο το διαφημιστικό υλικό όταν το πεδίο πιστοποίησης υφίσταται συρρίκνωση.

### 19. Ενστάσεις

Ενστάσεις δύνανται να γίνουν κατά των αποφάσεων της Διεύθυνσης Πιστοποίησης για το αποτέλεσμα της Πιστοποίησης.

Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει γραπτό αίτημα συμπληρώνοντας το **E070-1** Διαχείριση Ενστάσεων, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης. Το αίτημα διαβιβάζεται προς το Γενικό Διευθυντή, ο οποίος εντός δέκα (10) ημερών από την ημέρα λήψης της ένστασης, συγκαλεί την επιτροπή ενστάσεων (αποτελείται από τους 2 αρχαιότερους επιθεωρητές) και εξετάζεται η προσφυγή. Η απόφασή της καταγράφεται στο **E070-1**. Η Επιτροπή Ενστάσεων ενημερώνει άμεσα και επίσημα τον ενδιαφερόμενο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης της απόφασης της Επιτροπής. Σε περίπτωση που η ένσταση δεν είναι επαρκώς αιτιολογημένη, αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο επιστολή με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τελική και δεν επιδέχεται νέας προσφυγής. Μέχρι την ενημέρωση του ενδιαφερόμενου για την παραπάνω απόφαση, ισχύει

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

η απόφαση που έχει ληφθεί από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και το Έντυπο **E070-1** διατίθενται ατελώς από την BQC σε κάθε ενδιαφερόμενο, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Σε περίπτωση που η Επιτροπή Ενστάσεων αποφανθεί πως ευσταθεί η ένσταση, λαμβάνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες (π.χ. διεξαγωγή ειδικής επιθεώρησης, εκπαίδευση προσωπικού κ.λπ.). Σε κάθε περίπτωση υπεύθυνη για όλες τις αποφάσεις σε όλα τα επίπεδα χειρισμού ενστάσεων είναι η BQC. Σε περίπτωση που κάποιος πιστοποιημένος οργανισμός προβεί σε ένσταση, τότε η BQC και τα στελέχη της δεν μεταχειρίζεται τον εν λόγω οργανισμό με διαφορετικό τρόπο ή διάκριση έναντι των υπολοίπων.

Σημείωση: Κανένα από τα μέλη της Επιτροπής Ενστάσεων δεν θα πρέπει να έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε κομμάτι της διαδικασίας επιθεώρησης του οργανισμού (η πιστοποίηση του οποίου βρίσκεται υπό κρίση) τα τελευταία 2 χρόνια. Σε περίπτωση που κάποιος από τα μέλη της Επιτροπής έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε κομμάτι της διαδικασίας επιθεώρησης του εν λόγω οργανισμού τα τελευταία 2 έτη, τότε αντικαθίσταται από τον αμέσως επόμενο σε αρχαιότητα επιθεωρητή. Κατάλογος επιθεωρητών ανάλογα με την παλαιότητά τους, τηρείται από τον ΥΔΠ.

## 20. Παράπονα

Κατά την παραλαβή ενός παραπόνου (μετά την συμπλήρωση του **E070-1**), η Διεύθυνση Πιστοποίησης της BQC διασφαλίζει κατά πόσο το παράπονο σχετίζεται με τις δραστηριότητες πιστοποίησης, για τις οποίες ευθύνεται η BQC, και αν ναι, το προωθεί στην Επιτροπή Αμεροληψίας. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο. Η Επιτροπή Αμεροληψίας, εντός δέκα (10) ημερών από την ημέρα λήψης του παραπόνου, συνεδριάζει και εξετάζει το παράπονο λαμβάνοντας υπόψη και την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης. Η απόφασή της

καταγράφεται στο **E070-1**, το οποίο αποστέλλεται στη Διεύθυνση Πιστοποίησης, η οποία είναι υπεύθυνη για να λάβει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, όταν αυτές απαιτούνται.

Τυχόν παράπονο για πιστοποιημένο οργανισμό αναφέρεται στον εν λόγω οργανισμό από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης της BQC.

Η BQC τηρεί εμπιστευτικά όλα τα στοιχεία τόσο του ατόμου που υποβάλλει το παράπονο, όσο και του παραπόνου. Η Διεύθυνση Πιστοποίησης είναι υπεύθυνη για την συλλογή και την επαλήθευση όλων των απαραίτητων πληροφοριών για την επικύρωση του παραπόνου και όπου αυτό είναι εφικτό, ειδοποιεί με επιστολή τον ενδιαφερόμενο για την πρόοδο της εξέτασης και το τελικό αποτέλεσμα του παραπόνου. Η BQC καθορίζει, από κοινού με τον πελάτη και το άτομο που υποβάλλει το παράπονο, εάν και σε ποιο βαθμό θα δημοσιοποιηθεί το παράπονο και η επίλυσή του.

Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και το έντυπο **E070-1** διατίθενται ατελώς από την BQC σε κάθε ενδιαφερόμενο, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Σε περίπτωση που κάποιος πιστοποιημένος οργανισμός προβεί σε παράπονο, τότε η BQC και τα στελέχη της δεν μεταχειρίζεται τον εν λόγω οργανισμό με διαφορετικό τρόπο ή διάκριση έναντι των υπολοίπων.

Σημείωση: Κανένα από τα άτομα του προσωπικού δεν θα πρέπει να έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε κομμάτι της διαδικασίας επιθεώρησης του οργανισμού που έχουν ασχοληθεί με την υπόθεση που διερευνάται το εκάστοτε παράπονο. Σε περίπτωση που κάποιος έχει εμπλακεί, τότε αντικαθίσταται.

## 21. Χρήση λογοτύπων

Μετά την επιτυχή αξιολόγηση των οργανισμών, τους αποστέλλεται το σχετικό πιστοποιητικό και τα λογότυπα της BQC. Το λογότυπο της BQC αποτελεί περιουσία της BQC και έχει κατοχυρωθεί στον σχετικό Κρατικό Φορέα. Το σήμα του Φορέα Διαπίστευσης αποτελεί περιουσία του αντίστοιχου φορέα και χρησιμοποιείται μόνο μετά από

Κωδικός	ΓΚΠ
Έκδοση	6 <sup>η</sup>
Ημ/νία Έκδοσης	05.10.2023
Ημ/νία Εφαρμογής	05.10.2023

διαπίστευση της BQC. Σε περίπτωση ανάκλησης της σχετικής Διαπίστευσης της BQC, η BQC ενημερώνει άμεσα όλους τους πιστοποιημένους οργανισμούς για να σταματήσουν άμεσα τη χρήση του σχετικού σήματος. Το λογότυπο της BQC μαζί με το πιστοποιητικό Συμμόρφωσης χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον οργανισμό για τον οποίο έχει εκδοθεί και δεν είναι μεταβιβάσιμο. Απαγορεύεται η χρήση του λογοτύπου της BQC επάνω σε προϊόντα του οργανισμού έτσι ώστε να υποδηλώνει συμμόρφωση προϊόντων ή υπηρεσιών. Χρήση του λογότυπου της BQC με τέτοιο τρόπο ώστε να δηλώνεται συμμόρφωση προϊόντων ή υπηρεσιών θεωρείται παραπλανητική, ισοδυναμεί με μη συμμόρφωση και προκαλεί την ανάκληση του πιστοποιητικού. Το λογότυπο της BQC μπορεί να χρησιμοποιηθεί υπό τις εξής προϋποθέσεις:

- σε συνδυασμό με την επωνυμία του πιστοποιημένου οργανισμού/ ή το αντίστοιχο πιστοποιημένο τμήμα αυτής και με σαφή αναφορά στο πεδίο εφαρμογής,
- σε συνδυασμό με την ένδειξη «πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης» και αναφορά στο πρότυπο πιστοποίησης.

Ο οργανισμός οφείλει να χρησιμοποιεί το λογότυπο πιστοποίησης με τις συγκεκριμένες αναλογίες και χρωματισμούς που παραδίδεται από την BQC.

Σε κάθε περίπτωση, τα στελέχη της BQC, είναι πρόθυμα να βοηθήσουν τον οργανισμό πριν την χρησιμοποίηση των λογοτύπων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης παραγράφου. Η χρήση του σήματος της BQC είναι προαιρετική.

## 22. Οικονομικοί όροι

Οι οικονομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων προς την BQC περιγράφονται αναλυτικά στις υπογραφείσες προσφορές - συμβάσεις.

Στην περίπτωση που αθετηθούν οι οικονομικοί όροι της σύμβασης, η BQC προχωρά στην ανάκληση του πιστοποιητικού.

## 23. Μεταβολές και αναθεωρήσεις

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης μπορεί να τροποποιηθεί οποτεδήποτε με ευθύνη της BQC.

Σε περίπτωση τροποποίησης του Κανονισμού Πιστοποίησης, η BQC ενημερώνει εγγράφως τους πιστοποιημένους από αυτήν οργανισμούς για την τροποποίηση αυτή και τις αλλαγές που επέφερε και ορίζει περίοδο προσαρμογής ανάλογη με το εύρος των αλλαγών, προκειμένου να προσαρμοστούν οι οργανισμοί στις νέες απαιτήσεις του Κανονισμού.

Στο τέλος της περιόδου προσαρμογής, όλοι οι πιστοποιημένοι οργανισμοί από την BQC, οφείλουν να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του τροποποιημένου Κανονισμού. Η BQC σε καμία περίπτωση δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες προκειμένου να βοηθήσει στην συμμόρφωση με τον Κανονισμό της.

Στην περίπτωση που κάποιος πιστοποιημένος από την BQC οργανισμός, δεν συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις του νέου Κανονισμού, η BQC προχωρά στην ανάκληση του πιστοποιητικού του.