

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: ΚΠΣΔΠ

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 1 από 55



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Business Quality Certification

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: ΚΠΣΔΠ

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 2 από 55

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	4
2. ΟΡΟΙ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ – ΟΡΙΣΜΟΙ	5
3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	8
4. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ – ΑΜΕΡΟΛΗΣΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	8
5. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	12
5.1 ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	12
5.2 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΘΡΩΠΟΗΜΕΡΩΝ	12
5.3 ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	17
5.4 ΑΡΧΙΚΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟ	18
5.5 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	20
5.5.1 ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	20
5.5.2 ΔΕΥΤΕΡΟ ΣΤΑΔΙΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	21
5.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	23
5.7 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	23
5.8 ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΑΛΛΟ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ 24	
5.8.1 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ	25
5.8.2 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	26
5.8.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΝΤΟΣ ΤΗΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	27
5.9 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ	28
5.9.1 ΓΕΝΙΚΑ	28
5.9.2 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ	29
5.10 ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	30
5.10.1 ΓΕΝΙΚΑ	30
5.10.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	30
5.10.3 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	31
5.10.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	33
5.11 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	33
5.12 ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	34
5.13 ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ	35

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΒQC

Εγκρίθηκε από:	Συντάχθηκε από:
Διευθυντή Πιστοποίησης	ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: ΚΠΣΔΠ

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 3 από 55

5.14	ΚΥΡΙΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ.....	35
5.14.1	ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑ ΣΥΣΚΕΨΗ.....	35
5.14.2	ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΣΥΝΟΔΩΝ/ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΩΝ.....	37
5.14.3	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ – ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ.....	38
5.14.4	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΣΥΣΚΕΨΗ.....	40
6	ΧΟΡΗΓΗΣΗ – ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	42
6.1	ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	42
6.1.1	ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ.....	42
6.2	ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	42
6.3	ΔΙΑΚΟΠΗ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	43
7	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΒQC ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ.....	43
7.1	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΒQC.....	43
7.2	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ.....	44
8	ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ Ή ΣΥΡΡΙΚΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	47
8.1	ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ.....	47
8.2	ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ.....	48
8.3	ΣΥΡΡΙΚΝΩΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	50
9	ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ/ ΠΑΡΑΠΟΝΑ.....	50
9.1	ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ.....	50
9.2	ΠΑΡΑΠΟΝΑ.....	51
10	ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ.....	53
11	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....	54
11.1	ΓΕΝΙΚΑ.....	54
11.2	ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	54
12	ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ.....	55

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΒQC

Εγκρίθηκε από:	Συντάχθηκε από:
Διευθυντή Πιστοποίησης	ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 4 από 55

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Ο παρών κανονισμός πιστοποίησης αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει η BQC για την αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς EN ISO 9000 ή άλλα αντίστοιχα ευρωπαϊκά ή διεθνή πρότυπα ή τυποποιητικά έγγραφα. Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου EN 17021-1 καθώς και του ΕΣΥΔ.

Το Πιστοποιητικό του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι η πιστοποιηθείσα επιχείρηση έχει τεκμηριώσει, έχει εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Ποιότητας σε σχέση με τις προδιαγεγραμμένες για αυτό απαιτήσεις.

Το Πιστοποιητικό του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας 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.

**Business Quality Certification**

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 5 από 55

2. ΟΡΟΙ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ – ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι σύμφωνοι με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2005 'Συστήματα διαχείρισης της Ποιότητας- Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο', ISO/IEC 17000.

Οι συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι οι εξής:

ΕΣΥΔ: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΕΑ: Ευρωπαϊκή Διαπίστευση (European Accreditation)

ΕΝ: Ευρωπαϊκό Πρότυπο (European Norm)

ΙΑΦ: Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (International Accreditation Forum)

Οι όροι - ορισμοί που χρησιμοποιούνται στον παρόν κανονισμό είναι οι εξής:

- πιστοποιημένος πελάτης

οργανισμός, του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

- αμεροληψία

πραγματική και αντιλαμβανόμενη αντικειμενικότητα

- παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών συστημάτων διαχείρισης

συμμετοχή στο σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη συντήρηση ενός ΣΔΠ

- επιθεώρηση πιστοποίησης

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

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΒQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 6 από 55

- πελάτης

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

- επιθεωρητής

το πρόσωπο το οποίο διενεργεί επιθεώρηση

- επάρκεια

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

- οδηγός

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

- παρατηρητής

πρόσωπο το οποίο συνοδεύει την ομάδα επιθεώρησης, αλλά δεν επιθεωρεί

- τεχνικός τομέας

τομέας ο οποίος χαρακτηρίζεται από ομοιότητες στις διεργασίες σχετικά με συγκεκριμένο σύστημα διαχείρισης και του επιδιωκόμενου αποτελέσματος

- 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 της BQC, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει η επιχείρηση ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 7 από 55

Σημείωση (Αφορά τις υπηρεσίες της BQC): Η στοιχειοθέτηση Κύριας Μη Συμμόρφωσης σε Σύστημα Διαχείρισης ενός Οργανισμού – πελάτη, συνεπάγεται την μη πιστοποίηση αυτού έως ότου αρθεί η Μη Συμμόρφωση και συνίσταται η διενέργεια επίσκεψης επιβεβαίωσης.

- **Δευτερεύουσα Μη Συμμόρφωση:** η περιορισμένης έκτασης απόκλιση από μια απαίτηση των σχετικών προτύπων ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος κανονισμού, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει ο οργανισμός, ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

Σημείωση (Αφορά τις υπηρεσίες της BQC): Η στοιχειοθέτηση Δευτερεύουσας Μη Συμμόρφωσης σε Σύστημα Διαχείρισης ενός Οργανισμού – πελάτη, συνεπάγεται τη μη πιστοποίηση αυτού έως ότου αρθεί η Μη Συμμόρφωση στο χρονικό διάστημα που δίνεται (max 3 μήνες). Η άρση των εντοπισθεισών Δευτερευουσών Μη Συμμορφώσεων μπορεί να γίνει με 2 τρόπους ανάλογα την διορθωτική ενέργεια που συμφωνείται: α) με αποστολή αντικειμενικών αποδείξεων στη BQC και β) με επίσκεψη επιβεβαίωσης.

- **Παρατήρηση:** α) όταν παρατηρείται μεμονωμένη απόκλιση στην τεκμηρίωση ή στην εφαρμογή διαδικασίας/ λειτουργίας του Συστήματος που ενδέχεται να γίνει μη συμμόρφωση στο μέλλον ή β) όταν κάποιο στοιχείο της τεκμηρίωσης ή της εφαρμογής του Συστήματος εμφανίζει τάση ή μπορεί να αποτελεί πιθανή μελλοντική αιτία Μη Συμμόρφωσης.

Σημείωση (Αφορά τις υπηρεσίες της BQC): Η στοιχειοθέτηση Παρατήρησης σε Σύστημα Διαχείρισης ενός Οργανισμού – πελάτη δεν επηρεάζει την πιστοποίηση αυτού και επανεξετάζεται στην επόμενη επιθεώρηση, όπου και θα πρέπει να έχει αρθεί. Σε αντίθετη περίπτωση ανάγεται σε Μη Συμμόρφωση.

- Τεχνικός Εμπειρογνώμονας

πρόσωπο το οποίο παρέχει συγκεκριμένη γνώση ή εμπειρία στην ομάδα επιθεώρησης

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 8 από 55

- 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.

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

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. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ – ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

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 του Διευθυντή Πιστοποίησης. Επίσης, διασφαλίζεται με δηλώσεις ανεξαρτησίας, πως δεν υπάρχει ουδεμία διασύνδεση του Διευθυντή Πιστοποίησης ή των επιθεωρητών με τους υπό αξιολόγηση οργανισμούς.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 9 από 55

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 **E 035-6** 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 ΣΔΠ.

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 δεν 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 την διατήρηση της αμεροληψίας, κατά την Πιστοποίηση ενός Οργανισμού (3ετή ισχύς Πιστοποιητικών), ο κάθε επιθεωρητής θα διενεργεί το πολύ 2 συνεχόμενες επιθεωρήσεις στον ίδιο Οργανισμό.

Η BQC δεν έχει θυγατρικές εταιρίες, δεν πιστοποιεί άλλους φορείς πιστοποίησης για δραστηριότητες πιστοποίησης ΣΔΠ, δεν προσφέρει εσωτερικές επιθεωρήσεις στους πιστοποιημένους πελάτες της και δεν παραχωρεί επιθεωρήσεις μέσω υπεργολαβίας σε φορείς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η BQC χρησιμοποιεί μόνο μεμονωμένα άτομα σαν επιθεωρητές οι οποίοι καλύπτουν τις απαιτήσεις της παραγράφου 7.3 του Προτύπου ISO 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.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 10 από 55

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 που πηγάζουν από Ίδιον Όφελος, Αυτοέλεγχος, Εξοικείωση, Εκφοβισμός (Risk Assessment of Impartiality). Στο ηλεκτρονικό αρχείο καταγράφονται οι δυνητικοί κίνδυνοι αμεροληψίας, οι οποίοι αξιολογούνται σε σχέση με τη συχνότητα και την επικινδυνότητα. Το παραγόμενο γινόμενο δηλώνει τον κίνδυνο. Εάν ο υπολογιζόμενος κίνδυνος κυμαίνεται από 1-5 τότε δεν απαιτείται κάποια ενέργεια, εάν κυμαίνεται μεταξύ 6-15 συντάσσονται πλάνα ενεργειών και εάν κυμαίνεται μεταξύ 16-25 απαιτούνται διορθωτικές ενέργειες.

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 μέλη. Τα ενδιαφερόμενα μέλη τα οποία έχουν εντοπιστεί καταγράφονται σε ηλεκτρονικό αρχείο.

Όλοι οι επιθεωρητές αλλά και ο Διευθυντής 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.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 11 από 55

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 **E 035-4**.

Η BQC μέσω της σύμβασης 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 και των εξωτερικών φορέων ή συνεργατών που ενεργούν αντί 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 εμπλέκονται 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, τη συντήρηση, την επέκταση, την ανανέωση, τη συρρίκνωση, την αναστολή ή την απόσυρση της πιστοποίησης, καθώς και σχετικά με τις δραστηριότητες πιστοποίησης, τα είδη των συστημάτων διαχείρισης και τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 12 από 55

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

5. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

5.1 ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι Οργανισμοί που επιθυμούν να πιστοποιήσουν το σύστημα ποιότητάς τους και απευθύνονται στην BQC, ενημερώνονται πως απαιτείται η πλήρης εφαρμογή του προς Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και η ύπαρξη αντίστοιχων αρχείων για διάστημα τουλάχιστον δύο (2) μηνών. Στη συνέχεια, συμπληρώνουν το πληροφοριακό ερωτηματολόγιο (E 050-1) που τους αποστέλλεται ατελώς και το οποίο επέχει θέση αίτησης πιστοποίησης.

5.2 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΘΡΩΠΟΗΜΕΡΩΝ

Αφού επιστραφεί συμπληρωμένο το ερωτηματολόγιο - αίτηση πιστοποίησης από τον Οργανισμό, παραδίδεται στο Διευθυντή Πιστοποίησης, ο οποίος διεξάγει μια ανασκόπηση της αίτησης (συμπληρώνει το **E 050-6**) και των συμπληρωματικών πληροφοριών για την πιστοποίηση, ώστε να διασφαλίζει ότι:

- α) οι πληροφορίες αναφορικά με τον υποψήφιο οργανισμό και το σύστημα διαχείρισής του επαρκούν για τη διεξαγωγή της επιθεώρησης,
- β) οι απαιτήσεις για πιστοποίηση καθορίζονται και τεκμηριώνονται σαφώς
- γ) τυχόν γνωστές διαφορές στην κατανόηση μεταξύ υποψήφιου οργανισμού και BQC επιλύονται,
- δ) η BQC διαθέτει την ικανότητα και τη δυνατότητα να εκτελέσει τις δραστηριότητες πιστοποίησης,

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: ΚΠΣΔΠ	Ισχύει από: 29/10/2018
Αριθμός Έκδοσης: 14	Σελίδα: 13 από 55

ε) το αιτούμενο πεδίο της πιστοποίησης, οι εγκαταστάσεις του οργανισμού, ο απαιτούμενος χρόνος για την ολοκλήρωση των επιθεωρήσεων και άλλα στοιχεία που επηρεάζουν τις δραστηριότητες της πιστοποίησης λαμβάνονται υπόψη (γλώσσα, ζητήματα ασφάλειας, κίνδυνοι για την αμεροληψία κ.λπ.)

στ) το προς Πιστοποίηση ΣΔΠ εφαρμόζεται για διάστημα τουλάχιστον δύο (2) μηνών.

Σε περίπτωση που η BQC δεν δύναται να αναλάβει την πιστοποίηση, καταγράφεται ο λόγος στο έντυπο ανασκόπησης της αίτησης (**E 050-6**), ο Οργανισμός ενημερώνεται και η διαδικασία διακόπτεται.

Εφόσον η BQC δύναται να αναλάβει την αξιολόγηση, συντάσσεται από το Γενικό Διευθυντή της BQC οικονομική προσφορά-σύμβαση, η οποία αποστέλλεται στον Οργανισμό προς υπογραφή μαζί με τον κανονισμό πιστοποίησης της BQC.

Για τον καθορισμό των απαιτούμενων ανθρωποημερών επιθεώρησης, λαμβάνεται υπόψιν ο πίνακας 1 (βάσει του εγγράφου IAF MD 5:2015). Η διάρκεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης είναι συνήθως το 1/3 της χρονικής διάρκειας που απαιτήθηκε για την αρχική επιθεώρηση, ενώ το αντίστοιχο χρονικό διάστημα που απαιτείται για την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης είναι συνήθως τα 2/3 του διαστήματος που θα απαιτούνταν αν γίνονταν εκείνη τη στιγμή η αρχική επιθεώρηση.

Πίνακας 1. Υπολογισμός ανθρωποημερών Επιθεώρησης

Αριθμός Εργαζομένων*	Αριθμός Ανθρωποημερών Επιθεώρησης (1° και 2° Στάδιο)
1-5	1.5
6-10	2
11-15	2.5
16-25	3
26-45	4

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:	Συντάχθηκε από:
Διευθυντή Πιστοποίησης	ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 14 από 55

46-65	5
66-85	6
86-125	7
126-175	8
176-275	9
276-425	10
426-625	11
>625	Ακολουθείται η παραπάνω λογική συνέχεια

* Ως Εργαζόμενοι εννοούνται όσοι εργάζονται σε τμήματα ή δραστηριότητες που καλύπτονται από το πεδίο της Πιστοποίησης, όπως περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας κάθε Οργανισμού. Ο παραπάνω αριθμός αναφέρεται στον συνολικό αριθμό των εργαζόμενων σε όλες τις βάρδιες και αποτελεί το κριτήριο για τον υπολογισμό των ανθρωποημερών.

Παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν τη διάρκεια μιας επιθεώρησης:

Αύξηση της διάρκειας επιθεώρησης:

- Οι εργασίες πραγματοποιούνται σε παραπάνω από ένα κτήρια ή τοποθεσίες (π.χ. ένα ξεχωριστό κέντρο σχεδίασης θα πρέπει να επιθεωρηθεί).
- Το προσωπικό μιλά περισσότερες της μίας γλώσσας (κατάσταση που απαιτεί μεταφραστή ή που αποτρέπει τους επιθεωρητές να δουλεύουν ανεξάρτητα).
- Μεγάλες σε μέγεθος εγκαταστάσεις σε σχέση με τον αριθμό προσωπικού.
- Μεγάλος όγκος νομοθεσίας που άπτεται του πεδίου πιστοποίησης (π.χ. φάρμακα, τρόφιμα, αεροναυπηγική κ.λπ.).

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 15 από 55

- Το Σύστημα καλύπτει περίπλοκες διεργασίες ή σχετικά μεγάλο αριθμό μοναδικών δραστηριοτήτων.
- Δραστηριότητες που απαιτούν την επιθεώρηση προσωρινών εγκαταστάσεων (π.χ. εργοτάξια) ώστε να επαληθευθούν οι δραστηριότητες των μόνιμων εγκαταστάσεων των οποίων το Σύστημα Διαχείρισης υπόκειται σε πιστοποίηση.

Μείωση της διάρκειας επιθεώρησης:

- Στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζεται έχει εξαιρεθεί ο Σχεδιασμός του προϊόντος ή άλλες απαιτήσεις του προτύπου.
- Χαμηλής επικινδυνότητας προϊόντα ή διεργασίες (π.χ. παροχή υπηρεσιών)
- Πολύ μικρές εγκαταστάσεις για τον αριθμό του προσωπικού (π.χ. μόνο γραφεία)
- Ωριμότητα Συστήματος Διαχείρισης (π.χ. εφαρμογή για μεγάλο διάστημα)
- Συνδυασμένη επιθεώρηση για 2 ή περισσότερα Συστήματα Διαχείρισης
- Προηγούμενη γνώση του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη (π.χ. ήδη πιστοποιημένος από τον Φ.Π. σε άλλο πρότυπο)
- Περιπτώσεις όπου σε κάθε βάρδια εκτελούνται οι ίδιες ακριβώς δραστηριότητες (θα πρέπει να υπάρχουν αποδείξεις μέσω επιθεωρήσεων).
- Όπου πολλά άτομα εκτελούν την ίδια απλή λειτουργία.
- Ετοιμότητα πελάτη για την επιθεώρηση (π.χ. ήδη πιστοποιημένο ή αναγνωρισμένο Σύστημα Διαχείρισης από άλλον Φορέα Πιστοποίησης).

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:**Συντάχθηκε από:**

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 16 από 55

- Όπου το προσωπικό του επιθεωρούμενου οργανισμού αποτελείται από άτομα που δουλεύουν «εκτός εταιρείας», π.χ. πωλητές, οδηγοί κ.λπ., και η συμμόρφωση των εργασιών τους με τις απαιτήσεις μπορεί να επιθεωρηθεί μέσω της ανασκόπησης εγγράφων και αρχείων του Συστήματος Διαχείρισης.

Μείωση της διάρκειας επιθεώρησης λόγω ύπαρξης πολλαπλών συστημάτων διαχείρισης:

Στην περίπτωση που το σύστημα διαχείρισης του οργανισμού είναι ενιαίο (integrated) και δομημένο έτσι ώστε να περιλαμβάνει κοινές αρμοδιότητες και διεργασίες για παραπάνω από ένα πρότυπα, τότε ο αριθμός των ανθρωποημερών καθορίζεται σύμφωνα με τον οδηγό IAF MD11:2013. Ο αριθμός των ανθρωποημερών που απαιτείται αθροιστικά για κάθε ξεχωριστό σύστημα δεν μπορεί να μειωθεί, σε κάθε περίπτωση, πάνω από 30% του συνολικού αριθμού.

Δειγματοληψία πολλαπλών εγκαταστάσεων:

Όταν χρησιμοποιείται η δειγματοληψία πολλαπλών εγκαταστάσεων για την επιθεώρηση του συστήματος διαχείρισης ενός πελάτη που καλύπτει την ίδια δραστηριότητα σε διάφορα σημεία, η BQC αναπτύσσει ένα πρόγραμμα δειγματοληψίας ώστε να καλύπτει όλο το πλήθος των αρχείων ή όλα τα πεδία, τα προϊόντα και τα τμήματα του Οργανισμού καθώς και όλες τις απαιτήσεις του Προτύπου. Το πρόγραμμα δειγματοληψίας καθώς και ο αριθμός των εγκαταστάσεων που θα επιθεωρηθούν, ακολουθεί την παρακάτω μεθοδολογία:

- Σε κάθε επιθεώρηση θα επιθεωρείται η έδρα της επιχείρησης.
- Για τις περαιτέρω εγκαταστάσεις ισχύουν τα εξής:
 - Αρχική Επιθεώρηση: Το μέγεθος του δείγματος θα είναι το αποτέλεσμα της τετραγωνικής ρίζας του συνολικού αριθμού εγκαταστάσεων (π.χ. Συνολικός αριθμός εγκαταστάσεων: 4, Αριθμός εγκαταστάσεων που θα επιθεωρηθούν: 2).

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 17 από 55

- Επιθεώρηση επιτήρησης: Το μέγεθος του δείγματος θα είναι το αποτέλεσμα της τετραγωνικής ρίζας του συνολικού αριθμού εγκαταστάσεων πολλαπλασιασμένο με τον συντελεστή 0,6. (π.χ. Συνολικός αριθμός εγκαταστάσεων: 4, Αριθμός εγκαταστάσεων που θα επιθεωρηθούν: $2 \times 0.6 = 1.2$, άρα 1 εγκατάσταση).
- Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης: Το μέγεθος του δείγματος θα πρέπει να είναι το ίδιο με αυτό της αρχικής επιθεώρησης. Παρόλα αυτά, όπου το Σύστημα Διαχείρισης είναι αποδεδειγμένα αποτελεσματικό για διάστημα τουλάχιστον 3 ετών, το μέγεθος του δείγματος μπορεί να μειωθεί κατά 20%.
- Κατά την επιλογή των εγκαταστάσεων, τουλάχιστον 25% αυτών θα πρέπει να επιλέγεται τυχαία.

Σε περίπτωση που κατά την επιθεώρηση σε κάποιο υποκατάστημα υπάρξουν ευρήματα που συνιστούν Μη Συμμόρφωση τότε η Μη Συμμόρφωση ισχύει για το σύνολο της επιχείρησης.

5.3 ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΟΜΑΔΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Μετά την υπογραφή της σύμβασης από τον Οργανισμό, ο Διευθυντής Πιστοποίησης της BQC, αφού λάβει υπ' όψιν του τις ανθρωποημέρες και τις συνολικές ικανότητες της Ομάδας επιθεώρησης που απαιτούνται για την διεξαγωγή της επιθεώρησης, επιλέγει την Ομάδα Επιθεώρησης ή τον επιθεωρητή (και εμπειρογνώμονες, όπου αυτό απαιτείται) που θα επιτελέσει την επιθεώρηση έτσι ώστε:

- να είναι εξοικειωμένη με τους ισχύοντες νομικούς κανονισμούς και τις διαδικασίες πιστοποίησης της BQC.
- να έχει πλήρη γνώση της σχετικής μεθόδου αξιολόγησης και των εγγράφων αξιολόγησης

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 18 από 55

- να έχει την κατάλληλη τεχνική γνώση των ειδικών δραστηριοτήτων για τις οποίες επιδιώκεται η πιστοποίηση και κατά περίπτωση των σχετικών διαδικασιών του Οργανισμού
- να διαθέτει έναν επαρκή βαθμό κατανόησης, ώστε να διενεργήσει μία αξιόπιστη αξιολόγηση της ικανότητας του προμηθευτή να παρέχει προϊόντα, διεργασίες και υπηρεσίες στο αντικείμενο της πιστοποίησης του Οργανισμού
- να είναι ικανή και να επικοινωνεί αποτελεσματικά, τόσο σε γραπτό όσο και σε προφορικό λόγο στην απαιτούμενη γλώσσα
- να είναι απαλλαγμένη από οποιοδήποτε συμφέρον, που μπορεί να την αναγκάσει να ενεργήσει διαφορετικά από έναν αμερόληπτο ή χωρίς διακρίσεις τρόπο, για παράδειγμα:
 - τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης ή ο Οργανισμός τους δεν πρέπει να έχουν προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες στον επιθεωρούμενο
 - τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης ή ο Οργανισμός τους δεν πρέπει να έχει κανένα προηγούμενο ή προβλεπόμενο δεσμό με τον επιθεωρούμενο
 - τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης δεν πρέπει να έχουν οποιαδήποτε σχέση με ανταγωνιστική προς τον επιθεωρούμενο

5.4 ΑΡΧΙΚΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΠΙΘΕΩΡΟΥΜΕΝΟ

Ο Επικεφαλής επιθεωρητής της Ομάδας Επιθεώρησης επικοινωνεί με τον εκπρόσωπο του Επιθεωρούμενου. Σκοπός:

- ο Δημιουργία Διαύλων Επικοινωνίας με τον Επιθεωρούμενο
- ο Επιβεβαίωση της εξουσιοδότησης διενέργειας της επιθεώρησης

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 19 από 55

- ο Αίτηση για παροχή των απαραίτητων εγγράφων τεκμηρίωσης του Επιθεωρούμενου (Εγχειρίδιο ΣΔΠ, Διαδικασίες)
- ο Καθορισμός Κανόνων υγείας και Ασφάλειας κατά την επιτόπια επιθεώρηση
- ο Καθορισμός οποιωνδήποτε διευθετήσεων για την επιτόπια επιθεώρηση
- ο Συμφωνία για την παρουσία παρατηρητών και συνοδών για την Ομάδα επιθεώρησης.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής για κάθε επιθεώρηση αναπτύσσει ένα πλάνο επιθεώρησης (**E 050-5**), το οποίο αποτελεί τη βάση της συμφωνίας για τη διεξαγωγή και τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων επιθεώρησης.

Όταν ενημερωθεί για τη σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης και τον χρονικό προγραμματισμό, ο επιθεωρούμενος έχει το δικαίωμα να ζητήσει γραπτώς εντός τριών (3) ημερών από τη λήψη του πλάνου επιθεώρησης και με την κατάλληλη αιτιολόγηση, την αντικατάσταση μέλους ή μελών της Ομάδας Επιθεώρησης ή αλλαγή των ημερομηνιών επιθεώρησης. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο Διευθυντής Πιστοποίησης επανακαθορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης ή τον χρονικό προγραμματισμό της επιθεώρησης και ενημερώνει εκ νέου τον επιθεωρούμενο Οργανισμό.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που στην Ομάδα Επιθεώρησης υπάρχει παρουσία τεχνικού εμπειρογνώμονα, μεταφραστή ή εκπαιδευόμενου επιθεωρητή, τότε αυτοί δεν προσμετρούνται ως επιθεωρητές στον υπολογισμό των ανθρωποημερών.

Εάν για οποιαδήποτε λόγο ο Οργανισμός δεν μπορεί να ανταποκριθεί στο πλάνο επιθεώρησης, υποχρεούται να ενημερώσει τον ΦΠ. Σε περίπτωση που κατά την εναρκτήρια σύσκεψη ο επιθεωρητής αντιλαμβάνεται ότι δεν μπορεί να τηρηθεί το πλάνο με ευθύνη του Οργανισμού, αναβάλλει την επιθεώρηση.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 20 από 55

5.5 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η επιθεώρηση αρχικής πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης διεξάγεται σε δύο στάδια: το πρώτο στάδιο και το δεύτερο στάδιο.

5.5.1 ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Το πρώτο στάδιο της επιθεώρησης εκτελείται για να:

- α) ανασκοπείται η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης του επιθεωρούμενου Οργανισμού. Για το σκοπό αυτό, ο επιθεωρούμενος Οργανισμός αποστέλλει στην BQC την τεκμηρίωση (εγχειρίδιο Ποιότητας και Διαδικασίες) του ΣΔΠ που επιθυμεί να πιστοποιήσει.
- β) αξιολογείται η κατάσταση των εγκαταστάσεων και της τοποθεσίας του Οργανισμού και διεξάγονται συζητήσεις με το προσωπικό, ώστε να καθοριστεί η ετοιμότητά του για το δεύτερο στάδιο της επιθεώρησης,
- γ) ανασκοπείται η κατάσταση και η κατανόηση του πελάτη αναφορικά με τις απαιτήσεις του προτύπου, ειδικότερα για ό,τι αφορά τον εντοπισμό των κύριων ζητημάτων επίδοσης, των διεργασιών, των αντικειμενικών σκοπών και της λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης,
- δ) συλλέγονται οι απαραίτητες πληροφορίες αναφορικά με το πεδίο του συστήματος διαχείρισης, τις διεργασίες και τις εγκαταστάσεις του Οργανισμού και τις σχετικές κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις συμμόρφωσης (π.χ. ποιότητας, περιβάλλοντος, νομικών ζητημάτων για τις λειτουργίες του Οργανισμού, σχετικών κινδύνων κλπ),
- ε) ανασκοπείται η παροχή των πόρων για το 2^ο στάδιο της επιθεώρησης και συμφωνούνται με τον Οργανισμό οι λεπτομέρειες του 2^{ου} σταδίου της επιθεώρησης,

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 21 από 55

- στ) παρέχεται ένα σημείο εστίασης για το σχεδιασμό του 2^{ου} σταδίου της επιθεώρησης, αντλώντας επαρκή κατανόηση του συστήματος διαχείρισης και των λειτουργιών του Οργανισμού,
- ζ) αξιολογείται κατά πόσον προγραμματίζονται και εκτελούνται εσωτερικές επιθεωρήσεις και ανασκοπήσεις διοίκησης και πώς το επίπεδο της υλοποίησης του συστήματος διαχείρισης αιτιολογεί πως ο Οργανισμός είναι έτοιμος για το 2^ο στάδιο της επιθεώρησης.

Για τα περισσότερα συστήματα διαχείρισης, προτείνεται να εκτελείται τουλάχιστον μέρος του 1^{ου} σταδίου της επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του πελάτη, ώστε να επιτυγχάνονται οι ανωτέρω αντικειμενικοί σκοποί.

Τα ευρήματα του 1^{ου} σταδίου τεκμηριώνονται και κοινοποιούνται στον Οργανισμό, συμπεριλαμβανομένου του εντοπισμού τυχόν σημείων που θα μπορούσαν κατά το 2^ο στάδιο της επιθεώρησης να στοιχειοθετηθούν ως μη συμμορφώσεις.

Κατά τον καθορισμό του διαστήματος που μεσολαβεί μεταξύ των δύο σταδίων της επιθεώρησης, λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες του πελάτη για την επίλυση προβληματικών σημείων που εντοπίστηκαν κατά το 1^ο στάδιο της επιθεώρησης.

Η BQC συστήνει ανεπιφύλακτα στους πελάτες του, το 1^ο στάδιο επιθεώρησης να διεξάγεται πάντα στις εγκαταστάσεις του πελάτη-οργανισμού.

5.5.2 ΔΕΥΤΕΡΟ ΣΤΑΔΙΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Σκοπός του 2^{ου} σταδίου της επιθεώρησης είναι η αξιολόγηση του συστήματος διαχείρισης του Οργανισμού, καθώς και της αποτελεσματικότητας αυτού. Το 2^ο στάδιο της επιθεώρησης λαμβάνει χώρα στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 22 από 55

- α) πληροφορίες και αντικειμενικές αποδείξεις αναφορικά με τη συμμόρφωση προς όλες τις απαιτήσεις του προτύπου ή άλλου κανονιστικού εγγράφου του εφαρμόσιμου συστήματος διαχείρισης,
- β) παρακολούθηση, μέτρηση, αναφορά και ανασκόπηση ως προς σημαντικούς αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους,
- γ) το σύστημα διαχείρισης και την επίδοση του Οργανισμού αναφορικά με την συμμόρφωση με νομικές απαιτήσεις,
- δ) το λειτουργικό έλεγχο των διεργασιών του Οργανισμού,
- ε) την εσωτερική επιθεώρηση και την ανασκόπηση διοίκησης,
- στ) την ευθύνη της διοίκησης για την πολιτική του Οργανισμού,
- ζ) τις σχέσεις μεταξύ των κανονιστικών απαιτήσεων, τις πολιτικές, τους αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους επίδοσης, τυχόν εφαρμόσιμες νομικές απαιτήσεις, ευθύνες, ικανότητες προσωπικού, λειτουργίες, διαδικασίες, δεδομένα επίδοσης και συμπεράσματα και ευρήματα εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Σημειώνεται πως σε περίπτωση που ο επιθεωρούμενος Οργανισμός έχει αναθέσει σε υπεργολάβο, μέρος ή ολόκληρη διεργασία – που περιλαμβάνεται στο πεδίο πιστοποίησης – αυτή θα επιθεωρείται επί τόπου (on site) από την ομάδα επιθεώρησης. Η επιτόπια αυτή επιθεώρηση, μπορεί να αποφευχθεί στην περίπτωση που η υλοποίηση και τα αποτελέσματα αυτής της διεργασίας, μπορούν να επαληθευθούν με την ανασκόπηση των αρχείων και εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης που εφαρμόζεται.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: ΚΠΣΔΠ

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 23 από 55

5.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η ομάδα επιθεώρησης αναλύει όλες τις πληροφορίες και τις αντικειμενικές αποδείξεις που συλλέγονται κατά τα δύο στάδια της επιθεώρησης, ανασκοπεί τα ευρήματα της επιθεώρησης και καταλήγει στα συμπεράσματα της επιθεώρησης.

5.7 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι πληροφορίες που παρέχονται από την ομάδα επιθεώρησης στον Διευθυντή Πιστοποίησης της BQC, για τη λήψη της απόφασης πιστοποίησης περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστο, τα εξής:

- α) τις αναφορές επιθεώρησης,
- β) σχόλια για τις μη συμμορφώσεις και, όπου αυτό είναι εφικτό, τις διορθωτικές ενέργειες του Οργανισμού,
- γ) επιβεβαίωση των πληροφοριών που παρασχέθηκαν κατά την ανασκόπηση της αίτησης
- δ) επιβεβαίωση ότι ο σκοπός της επιθεώρησης έχει επιτευχθεί
- ε) πρόταση για την πιστοποίηση ή όχι του επιθεωρούμενου Οργανισμού, μαζί με τυχόν προϋποθέσεις ή παρατηρήσεις.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, για κάθε επιθεώρηση που αναλαμβάνει, αναπτύσσει πρόγραμμα επιθεώρησης για τον πλήρη κύκλο της πιστοποίησης. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που απαιτείται να τεκμηριωθούν προκειμένου το σύστημα διαχείρισης να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του εκάστοτε προτύπου. Στο πρόγραμμα σημειώνονται, επίσης, τυχόν Μη Συμμορφώσεις και Παρατηρήσεις που καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 24 από 55

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης της BQC, λαμβάνει την απόφαση πιστοποίησης επί τη βάση της αξιολόγησης των ευρημάτων και των συμπερασμάτων της επιθεώρησης και άλλων σχετικών πληροφοριών (π.χ. δημόσιες πληροφορίες, σχόλια για την αναφορά επιθεώρησης από τον πελάτη).

Σε περίπτωση που δεν έχουν αρθεί τα ευρήματα τυχόν κύριων μη συμμορφώσεων εντός έξι μηνών, από την τελευταία ημερομηνία διεξαγωγής της επιθεώρησης του δεύτερου σταδίου τότε θα πρέπει να διενεργηθεί εκ νέου επιθεώρηση δεύτερου σταδίου.

**5.8 ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΑΛΛΟ ΦΟΡΕΑ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Η Μεταφορά πιστοποίησης γίνεται σε συμμόρφωση με τις προβλέψεις της σχετικής Κατευθυντήριας Οδηγίας της IAF MD2: 2017. Η μεταφορά της πιστοποίησης ορίζεται ως η αναγνώριση μιας υφιστάμενης και έγκυρης πιστοποίησης του συστήματος διαχείρισης που χορηγείται από έναν διαπιστευμένο οργανισμό πιστοποίησης από άλλο διαπιστευμένο οργανισμό πιστοποίησης στον συγκεκριμένο κωδικό δραστηριότητας EA. Η παράλληλη πιστοποίηση από περισσότερους του ενός οργανισμούς πιστοποίησης δεν εμπίπτει στον παραπάνω ορισμό και δεν ενθαρρύνεται από τον IAF. Μόνο η πιστοποίηση που καλύπτεται από διαπίστευση φορέα διαπίστευσης που έχει υπογράψει την αμοιβαία συμφωνία αναγνώρισης με τον IAF ή την τοπική ένωση φορέων διαπίστευσης (πχ EA) σε επίπεδο 3 και όπου εφαρμόζεται επίπεδο 4 και 5, είναι επιλέξιμη για μεταφορά.

Σε περιπτώσεις όπου απολεσθεί η διαπιστευμένη ικανότητα του φορέα πιστοποίησης να πιστοποιεί για το εν λόγω πρότυπο, η μεταφορά θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός έξι μηνών. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο αποδεχόμενος οργανισμός πιστοποίησης ενημερώνει τον

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 25 από 55

οργανισμό διαπίστευσης, βάσει της οποίας προτίθεται να χορηγήσει την πιστοποίηση, πριν από τη μεταφορά.

5.8.1 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ

Η ανασκόπηση της υπόθεσης πιστοποίησης του συγκεκριμένου πελάτη διεξάγεται από έναν Αξιολογημένο Επιθεωρητή. Αυτή η ανασκόπηση θα πρέπει να διενεργηθεί με εξέταση τεκμηρίωσης και θα πρέπει να περιλαμβάνει κανονικά και επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Η επίσκεψη πραγματοποιείται από έναν Αξιολογημένο Επικεφαλής Επιθεωρητή στο συγκεκριμένο πεδίο. Στην περίπτωση που αποφασίζεται να μην πραγματοποιηθεί επίσκεψη στον πελάτη, θα πρέπει να τεκμηριώνεται πλήρως η δικαιολογία. Επίσης θα πραγματοποιείται επίσκεψη στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επικοινωνία με τον προηγούμενο φορέα πιστοποίησης.

Η ανασκόπηση θα πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένη και θα πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής:

Α. επιβεβαίωση ότι η δραστηριότητα του πελάτη εμπίπτει στο ΕΠΕΔ του φορέα που αναλαμβάνει την μεταφορά,

Β. επιβεβαίωση ότι το διαπιστευμένο πεδίο του φορέα πιστοποίησης εμπίπτει στο πεδίο του του φορέα διαπίστευσης, βάση της αμοιβαίας συμφωνίας (MLA),

Γ. τους λόγους που αναζητά ο πελάτης τη μεταφορά,

Δ. ότι η εγκατάσταση ή οι εγκαταστάσεις που επιθυμούν να μεταφέρουν την πιστοποίησή τους κατέχουν ένα έγκυρο πιστοποιητικό σχετικά με την γνησιότητά του, τη διάρκειά του και το πεδίο δραστηριότητας που καλύπτει το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης. Αν είναι εφικτό, ο φορέας που αναλαμβάνει την μεταφορά θα πρέπει να επαληθεύσει τη διάρκεια του πιστοποιητικού και την κατάσταση των εκκρεμύσεων μη συμμορφώσεων με τον προηγούμενο

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 26 από 55

φορέα πιστοποίησης εκτός της περίπτωσης παύσης εργασιών του. Όπου αυτή η επικοινωνία δεν είναι εφικτή, ο αναλαμβάνων τη μεταφορά φορέας θα καταγράφει τους λόγους,

Ε. θεώρηση των τελευταίων εκθέσεων πιστοποίησης, ακολούθων εκθέσεων επιτήρησης και εκκρεμούσες μη συμμορφώσεις που μπορεί να απορρέουν από αυτές. Η θεώρηση θα περιλαμβάνει επίσης και κάθε άλλη σχετική τεκμηρίωση με τη διεργασία της πιστοποίησης όπως χειρόγραφες σημειώσεις, ερωτηματολόγια κλπ. Αν οι τελευταίες εκθέσεις επιθεώρησης δεν είναι διαθέσιμες ή η επιθεώρηση επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης έχει παρέλθει το χρόνο της, ο πελάτης θα μεταχειρίζεται ως νέος πελάτης,

ΣΤ. παράπονα που έχουν δεχτεί και τις ενέργειες που έχουν γίνει,

Ζ. θεώρηση του πλάνου επιθεώρησης και του προγράμματος τριετίας. Το πρόγραμμα τριετίας που είχε εγκατασταθεί από τον προηγούμενο φορέα πιστοποίησης θα πρέπει να ανασκοπηθεί αν είναι διαθέσιμο,

Η. το στάδιο στον τρέχοντα κύκλο πιστοποίησης,

Θ. κάθε τρέχουσα εμπλοκή της εταιρίας με κανονιστικούς φορείς σε θέματα νομοθετικής συμμόρφωσης.

5.8.2 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Ο αναλαμβάνων τη μεταφορά φορέας πιστοποίησης δεν προβαίνει στην μεταφορά έως ότου:

- (i) έχει επαληθεύσει την εφαρμογή των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών όσον αφορά όλες τις εκκρεμείς κύριες μη συμμορφώσεις
- (ii) και έχει αποδεχτεί τα σχέδια του προς μεταφορά πελάτη για διόρθωση και τις διορθωτικές ενέργειες για όλες τις εκκρεμούσες δευτερεύουσες μη συμμορφώσεις.

Όταν κατά την ανασκόπηση πριν την μεταφορά (ανασκόπηση τεκμηρίωσης ή / και επίσκεψη πριν από τη μεταφορά) εντοπίζονται ζητήματα που αποτρέπουν την ολοκλήρωση της

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 27 από 55

μεταφοράς, ο αναλαμβάνων τη μεταφορά φορέας πιστοποίησης αντιμετωπίζει τον πελάτη ως νέο πελάτη. Παράλληλα, ο φορέας πιστοποίησης αιτιολογεί την ενέργεια αυτή στον προς μεταφορά πελάτη και διατηρεί αρχεία που τεκμηριώνουν την απόφαση του αυτή.

Αν δεν έχουν εντοπισθεί εκκρεμούντα ή εν δυνάμει προβλήματα από την ανασκόπηση πριν την μεταφορά, δύναται να χορηγηθεί πιστοποιητικό μεταφοράς ακόλουθο από κανονική διεργασία απόφασης, συμπεριλαμβανομένου του γεγονότος ότι το προσωπικό που εκδίδει την απόφαση πιστοποίησης είναι διαφορετικό από εκείνο που διενεργεί την ανασκόπηση πριν από τη μεταφορά.

Εάν δεν εντοπιστούν προβλήματα από την ανασκόπηση πριν από τη μεταφορά, ο κύκλος πιστοποίησης βασίζεται στον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης και ο αναλαμβάνων την μεταφορά φορέας πιστοποίησης καταρτίζει το πρόγραμμα τριετίας για το υπόλοιπο του κύκλου πιστοποίησης.

5.8.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΝΤΟΣ ΤΗΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η συνεργασία μεταξύ των οργανισμών πιστοποίησης είναι ουσιαστικής σημασίας για την αποτελεσματική διαδικασία μεταφοράς και την ακεραιότητα της πιστοποίησης. Όταν ζητηθεί, ο προηγούμενος φορέας πιστοποίησης που έχει εκδώσει το πιστοποιητικό παρέχει στον αναλαμβάνοντα τη μεταφορά φορέα πιστοποίησης όλα τα έγγραφα και τις πληροφορίες που απαιτούνται. Σε περίπτωση που δεν ήταν δυνατή η επικοινωνία με τον προηγούμενο φορέα πιστοποίησης, ο αναλαμβάνων την μεταφορά φορέας πιστοποίησης καταγράφει τους λόγους και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την απόκτηση των αναγκαίων πληροφοριών από άλλες πηγές.

Ο προς μεταφορά πελάτης πρέπει να δώσει την αρμοδιότητα στον προηγούμενο φορέα πιστοποίησης να παρέχει τις πληροφορίες που ζητά ο αναλαμβάνων την μεταφορά φορέας

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 28 από 55

πιστοποίησης. Ο φορέας πιστοποίησης που έχει εκδώσει το πιστοποιητικό δεν μπορεί να αναστείλει ή αποσύρει το πιστοποιητικό του πελάτη μετά την κοινοποίηση ότι ο πελάτης αναθέτει σε άλλον φορέα πιστοποίησης την πιστοποίηση του εφόσον ο πελάτης εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις πιστοποίησης.

Ο αναλαμβάνων τη μεταφορά φορέας πιστοποίησης και ο προς μεταφορά πελάτης πρέπει να έρχεται σε επαφή με το φορέα διαπίστευσης που έχει διαπιστεύσει τον προηγούμενο φορέα πιστοποίησης, εφόσον ο τελευταίος δεν έχει παράσχει τις ζητούμενες πληροφορίες στον αναλαμβάνοντα την μεταφορά φορέα πιστοποίησης ή αναστέλλει ή αποσύρει την πιστοποίηση του προς μεταφορά πελάτη χωρίς αιτία.

Μόλις ο αναλαμβάνων τη μεταφορά φορέας πιστοποίησης εκδώσει το πιστοποιητικό πρέπει να ενημερώσει τον προηγούμενο φορέα πιστοποίησης.

5.9 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ**5.9.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η BQC διενεργεί ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης, ώστε να ανασκοπούνται σε τακτική βάση αντιπροσωπευτικά τμήματα και λειτουργίες του Οργανισμού που καλύπτονται από το σκοπό του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης και να λαμβάνονται υπόψη αλλαγές του Οργανισμού και του συστήματος διαχείρισής του.

Οι δραστηριότητες επιτήρησης περιλαμβάνουν επιτόπου επιθεωρήσεις για να αξιολογείται κατά πόσο το σύστημα διαχείρισης του Οργανισμού ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις, ως προς το πρότυπο, βάσει του οποίου χορηγείται η πιστοποίηση.

Άλλες δραστηριότητες επιτήρησης ενδέχεται να είναι οι εξής:

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 29 από 55

- α) ερωτήματα της BQC προς τον πιστοποιημένο Οργανισμό, αναφορικά με την πιστοποίηση,
- β) ανασκόπηση τυχόν δηλώσεων του Οργανισμού αναφορικά με τις λειτουργίες του (π.χ. διαφημιστικό υλικό, ιστοσελίδα),
- γ) αιτήματα προς τον πελάτη για παροχή εγγράφων και αρχείων (έντυπα ή σε ηλεκτρονική μορφή), και
- δ) άλλα μέσα παρακολούθησης της επίδοσης του πιστοποιημένου Οργανισμού.

Οι των επιθεωρήσεων επιτήρησης (1^η και 2^η) πραγματοποιούνται πριν την λήξη της χρονικής περιόδου των 12 και 24 μηνών αντίστοιχα, από την απόφαση πιστοποίησης του Οργανισμού.

5.9.2 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης είναι επιτόπου επιθεωρήσεις, αλλά όχι απαραίτητα πλήρεις επιθεωρήσεις του συστήματος. Σχεδιάζονται σε συνδυασμό με άλλες δραστηριότητες επιτήρησης (βλέπε 5.9.1), έτσι ώστε η BQC να μπορεί να διατηρεί την εμπιστοσύνη πως το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης και να συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις μεταξύ των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης. Το πρόγραμμα των επιθεωρήσεων επιτήρησης περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστο, τα εξής:

- α) τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και την ανασκόπηση διοίκησης,
- β) την ανασκόπηση των ενεργειών που εκτελέστηκαν για τις μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης επιθεώρησης,
- γ) τη διαχείριση των παραπόνων,
- δ) την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης αναφορικά με την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών των πιστοποιημένων πελατών,

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 30 από 55

- ε) η πρόοδος των προσχεδιασμένων δραστηριοτήτων αναφορικά με τη διαρκή βελτίωση,
- στ) το διαρκή λειτουργικό έλεγχο,
- ζ) την ανασκόπηση τυχόν αλλαγών, και
- η) τη χρήση των σημάτων ή/ και άλλων αναφορών στην πιστοποίηση
- θ) τροποποιήσεις στην πολιτική ποιότητας
- ι) την ικανότητα του Οργανισμού να αναγνωρίσει τις ισχύουσες νομικές απαιτήσεις

5.10 ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**5.10.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Η Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης διενεργείται πριν από την λήξη του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης εκτός και εάν έχει ζητηθεί εγγράφως από τον Οργανισμό 3 τουλάχιστον μήνες πριν τη λήξη του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, διακοπή της Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που με ευθύνη του Οργανισμού, η επιθεώρηση επαναξιολόγησης διενεργηθεί μετά την ημερομηνία λήξης του Πιστοποιητικού (χωρίς τεκμηριωμένη αιτιολόγηση), η επιθεώρηση θεωρείται επιθεώρηση αρχικής πιστοποίησης και ακολουθούνται οι κανόνες που περιγράφονται στην παράγραφο 5.5.

5.10.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Μια επιθεώρηση επαναπιστοποίησης σχεδιάζεται και διεξάγεται, ώστε να αξιολογείται η διαρκής ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου του συστήματος διαχείρισης ή άλλου κανονιστικού εγγράφου. Σκοπός της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης είναι η επιβεβαίωση της συνεχιζόμενης συμμόρφωσης και αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης στο σύνολό του, καθώς και της συνεχιζόμενης σχετικότητας και εφαρμοσιμότητας του πεδίου της πιστοποίησης.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 31 από 55

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης λαμβάνει υπόψη την επίδοση του συστήματος διαχείρισης κατά την περίοδο της πιστοποίησης και περιλαμβάνει την ανασκόπηση αναφορών προηγούμενων επιθεωρήσεων επιτήρησης.

Οι δραστηριότητες της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης περιλαμβάνουν το πρώτο στάδιο της επιθεώρησης, όταν έχουν σημειωθεί σημαντικές αλλαγές στο σύστημα, τον πελάτη ή το πλαίσιο λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης (π.χ. αλλαγές στη νομοθεσία).

Στην περίπτωση των πολλαπλών εγκαταστάσεων, ο σχεδιασμός της επιθεώρησης διασφαλίζει επαρκείς επιτόπου επιθεωρήσεις, ώστε να ενισχύεται η εμπιστοσύνη στην πιστοποίηση.

5.10.3 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης περιλαμβάνει μία επιτόπια επιθεώρηση, η οποία καλύπτει τα ακόλουθα ζητήματα:

- α) την αποτελεσματικότητα του συνόλου του συστήματος διαχείρισης αναφορικά με εσωτερικές και εξωτερικές αλλαγές, και τη συνεχιζόμενη σχετικότητα και εφαρμοσιμότητα του πεδίου της πιστοποίησης,
- β) την αποδεδειγμένη δέσμευση για διατήρηση της αποτελεσματικότητας και της βελτίωσης του συστήματος διαχείρισης, ώστε να βελτιώνεται η συνολική επίδοση,
- γ) το κατά πόσο η λειτουργία του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης συμβάλλει στην επίτευξη των πολιτικών και των αντικειμενικών σκοπών του οργανισμού.

Όταν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης, εντοπίζονται μη συμμορφώσεις ή δεν υπάρχουν επαρκείς αντικειμενικές αποδείξεις συμμόρφωσης, ο BQC δίνει στον οργανισμό χρονικό περιθώριο τριών (3) μηνών από την ημερομηνία της επιθεώρησης για να προβεί στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να αρθούν όλες οι τυχόν παρατηρηθείσες Μη Συμμορφώσεις.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 32 από 55

Σε περίπτωση που στο χρονικό αυτό διάστημα λήξει το πιστοποιητικό, η BQC προχωρά σε αναστολή του πιστοποιητικού το οποίο απονέμεται ξανά μετά τη άρση των Μη Συμμορφώσεων. Προκειμένου ο οργανισμός να αποφύγει κάτι τέτοιο, μπορεί με έγγραφό του πέντε (5) τουλάχιστον μήνες πριν την λήξη της Πιστοποίησης, να ζητήσει η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης να διεξαχθεί τρεις (3) τουλάχιστον μήνες πριν την λήξη του Πιστοποιητικού.

Σε περίπτωση που έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς οι ενέργειες επαναπιστοποίησης πριν τη λήξη του υπάρχοντος πιστοποιητικού, η ημερομηνία έκδοσης του νέου πιστοποιητικού μπορεί να βασίζεται στην ημερομηνία λήξης του υπάρχοντος πιστοποιητικού. Η ημερομηνία έκδοσης του νέου πιστοποιητικού μπορεί να είναι την ίδια ή μεταγενέστερη ημερομηνία της απόφασης επαναπιστοποίησης.

Σε περίπτωση που η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης δεν έχει ολοκληρωθεί ή δεν έχουν αρθεί τυχόν κύριες μη συμμορφώσεις πριν την λήξη του υπάρχοντος πιστοποιητικού, τότε δεν μπορεί να υπάρξει εισήγηση για επαναπιστοποίηση και η ισχύς του πιστοποιητικού δεν μπορεί να επεκταθεί. Για κάθε τέτοια περίπτωση ο Οργανισμός ενημερώνεται για τις συνέπειες.

Εάν το υπάρχον πιστοποιητικό ενός Οργανισμού έχει λήξει, η BQC μπορεί να επαναφέρει την πιστοποίηση, εφόσον οι εκκρεμότητες της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης έχουν ολοκληρωθεί εντός έξι (6) μηνών. Σε αντίθεση περίπτωση θα πρέπει τουλάχιστον να διενεργηθεί επιθεώρηση δεύτερου σταδίου. Η ημερομηνία του πιστοποιητικού επαναπιστοποίησης θα είναι την ημέρα της απόφασης επαναπιστοποίησης ή μεταγενέστερη και η ημερομηνία λήξης θα βασίζεται στην ημερομηνία λήξης του προηγούμενου κύκλου πιστοποίησης.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 33 από 55

5.10.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η BQC λαμβάνει αποφάσεις για την ανανέωση της πιστοποίησης με βάση τα αποτελέσματα της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης, καθώς και με βάση τα αποτελέσματα της ανασκόπησης του συστήματος κατά τη διάρκεια ισχύος της πιστοποίησης και τυχόν παράπονα που ελήφθησαν από χρήστες της πιστοποίησης.

5.11 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Οι ειδικές επιθεωρήσεις διενεργούνται:

- Όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης, Επιτήρησης ή Επαναξιολόγησης.
- Εάν υπάρχουν στοιχεία ή ενδείξεις ότι δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του σχετικού προτύπου και του παρόντος Κανονισμού (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 τη σύμφωνη γνώμη του οργανισμού.
- Σε περιπτώσεις όπου υποπέσει στην αντίληψη της BQC ή γίνει καταγγελία για μη ορθή χρήση σήματος.
- Όταν τεκμηριωμένα και με υπαιτιότητα της BQC, μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενική και τεχνικώς άρτια.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 34 από 55

- 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.

5.12 ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

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 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 την 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.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 35 από 55

5.13 ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ

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 μετά την παράγραφο 5.1 του παρόντος Κανονισμού. Η επιθεώρηση επέκτασης πεδίου μπορεί να διεξαχθεί σε συνδυασμό με άλλη προγραμματισμένη επιθεώρηση (επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης).

5.14 ΚΥΡΙΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ**5.14.1 ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑ ΣΥΣΚΕΨΗ**

Η εναρκτήρια σύσκεψη συγκαλείται από τον Επικεφαλής της Ομάδας Επιθεώρησης αμέσως μετά την άφιξη της Ομάδας Επιθεώρησης στο χώρο της επιθεώρησης.

Συμμετέχουν:

- Από την πλευρά της BQC, όλα τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης
- Από την πλευρά του Οργανισμού, τουλάχιστον, ο εκπρόσωπος της Διοίκησης και ο Υπεύθυνος Ποιότητας του ΣΔΠ

Σκοπός:

- επιβεβαίωση του σχεδίου επιθεώρησης
- συστάσεις της ομάδας επιθεώρησης και των ρόλων των επιθεωρητών
- διασφάλιση πως μπορούν να εκτελεστούν όλες οι προγραμματισμένες ενέργειες
- αναφορά στον τρόπο διενέργειας της επιθεώρησης
- επιβεβαίωση των διαύλων επικοινωνίας
- ερωτήματα από τους επιθεωρούμενους

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 36 από 55

ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑΣ ΣΥΣΚΕΨΗΣ

Λαμβάνονται υπόψη τα εξής:

- α) συστάσεις μεταξύ των παρευρισκόμενων, συμπεριλαμβανομένων και άλλων συμμετεχόντων όπως παρατηρητές και οδηγοί, διερμηνείς και περιγραφή των ρόλων τους
- β) μεθόδους ελέγχου για τη διαχείριση των κινδύνων του οργανισμού που ενδέχεται να προκύψουν από την παρουσία της ομάδας επιθεώρησης

Επιβεβαιώνονται τα εξής στοιχεία:- ο σκοπός, τα κριτήρια επιθεώρησης και το πεδίο εφαρμογής

- το σχέδιο της επιθεώρησης (συμπεριλαμβανομένου του είδους, σκοπού και κριτηρίων της επιθεώρησης), τυχόν αλλαγές και άλλες σχετικές συμφωνίες με τον πελάτη, όπως η ημερομηνία και ο χρόνος της καταληκτικής σύσκεψης και έκτακτες συσκέψεις μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του εκπροσώπου του πελάτη.
- οι διάλογοι επίσημης επικοινωνίας μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και των επιθεωρούμενων
- η γλώσσα που θα χρησιμοποιηθεί κατά την επιθεώρηση
- κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ο πελάτης μπορεί ενημερώνεται για την πρόοδο της επιθεώρησης και να θέτει ερωτήσεις
- οι πόροι και οι εγκαταστάσεις που απαιτούνται από την ομάδα επιθεώρησης είναι διαθέσιμοι
- θέματα εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των πληροφοριών- πρόσβαση, χρήση εξοπλισμού ασφαλείας/προστασίας, επείγουσα ανάγκη και άλλες ρυθμίσεις για την ομάδα επιθεώρησης

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 37 από 55

- δραστηριότητες που μπορούν να επηρεάσουν την επιθεώρηση

Η παρουσίαση των πληροφοριών εξετάζεται για τα ακόλουθα στοιχεία, ανάλογα με την περίπτωση:

- μέθοδος αναφοράς ευρημάτων επιθεώρησης, αν προκύψουν και κατηγοριοποίησής τους

- οι περιπτώσεις που μπορεί μια επιθεώρηση να τερματιστεί πρόωρα

- τρόπος αντιμετώπισης τυχόν ευρημάτων

- διαθεσιμότητα πηγών ανατροφοδότησης

Τα ακόλουθα μπορούν επίσης να αναφερθούν:

- δήλωση του δειγματοληπτικού χαρακτήρα της επιθεώρησης

- ενημέρωση για την ορθή χρήση του λογότυπου και της διαδικασίας καταγγελίας

- επεξήγηση της νομικής συμμόρφωσης και της κοινοποίησης των πορισμάτων

- υπόδειξη του εξουσιοδοτημένου προσώπου από τον οργανισμό για την υπογραφή των μη συμμορφώσεων

- αναφορά ότι ο επικεφαλής επιθεωρητής και η ομάδα επιθεώρησης, εκπροσωπώντας τη BQC, είναι υπεύθυνοι για τη διεξαγωγή της επιθεώρησης και της τήρησης του σχεδίου επιθεώρησης

- κατάσταση των ευρημάτων προγενέστερων επιθεωρήσεων

5.14.2 ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΣΥΝΟΔΩΝ/ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΩΝ

Οι οδηγοί και οι παρατηρητές μπορούν να συνοδεύουν την ομάδα επιθεώρησης κατόπιν έγκρισης από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης ή/και από τον επιθεωρούμενο, εφόσον απαιτείται. Δεν πρέπει να επηρεάζουν ή να παρεμβαίνουν στη διεξαγωγή της επιθεώρησης.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 38 από 55

Για τους παρατηρητές, οι ρυθμίσεις για την πρόσβαση, την υγεία και ασφάλεια, το περιβάλλον, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα πρέπει να ρυθμίζονται με τον επιθεωρούμενο οργανισμό. Οι οδηγοί, που ορίζονται από τον επιθεωρούμενο, θα πρέπει να βοηθούν την ομάδα επιθεώρησης και να ενεργούν κατόπιν αιτήματος του επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης ή του επιθεωρητή στον οποίο έχουν ανατεθεί. Οι υπευθυνότητες τους περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

- βοήθεια προς τους επιθεωρητές ώστε να εντοπίσουν τα άτομα που θα συμμετάσχουν σε συνεντεύξεις και να επιβεβαιώσουν τον τόπο και το χρόνο της συνέντευξης,
- διευθέτηση της πρόσβασης σε συγκεκριμένες τοποθεσίες του επιθεωρούμενου οργανισμού
- διασφάλιση ότι κανόνες σχετικά με τις ρυθμίσεις για την πρόσβαση, την υγεία και ασφάλεια, το περιβάλλον, την ασφάλεια και εμπιστευτικότητα και άλλα θέματα είναι γνωστά και τηρούνται από τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης και τους παρατηρητές και αντιμετωπίζονται οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι
- παρατήρηση της επιθεώρησης για λογαριασμό του επιθεωρούμενου
- παροχή διευκρινήσεων ή βοήθεια στη συλλογή πληροφοριών, όταν απαιτηθεί.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο επικεφαλής επιθεωρητής έχει δικαίωμα να ζητήσει από τον Οργανισμό την αλλαγή του συνοδού ή του παρατηρητή όταν αποδεδειγμένα και κατ' επανάληψη παρεκκλίνουν από το ρόλο τους και εμποδίζουν το έργο της ομάδας επιθεώρησης.

**5.14.3 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ – ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ**

5.14.3.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, με ευθύνη του επικεφαλής επιθεωρητή, η ομάδα επιθεώρησης θα πρέπει να αξιολογεί την πορεία της επιθεώρησης και να ανταλλάσσει

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 39 από 55

πληροφορίες. Ο επικεφαλής επιθεωρητής είναι υπεύθυνος εφόσον κρίνεται απαραίτητο να τροποποιήσει το αρχικό πλάνο της επιθεώρησης και να αναθέσει νέα εργασίες στα μέλη της ομάδας επιθεώρησης. Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ο επικεφαλής επιθεωρητής θα πρέπει να ενημερώνει για την εξέλιξη αυτής και τυχών ανησυχίες, τον ορισμένο εκπρόσωπο του επιθεωρούμενου οργανισμού.

Η ομάδα επιθεώρησης, με ευθύνη του επικεφαλής επιθεωρητή, οφείλει να συνεδριάσει πριν από την καταληκτική σύσκεψη, ώστε να:

- υποβάλλει σε ανασκόπηση τα ευρήματα της επιθεώρησης και άλλες σχετικές πληροφορίες που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης με βάση τους αντικειμενικούς στόχους της επιθεώρησης
- συμφωνήσει τα συμπεράσματα της επιθεώρησης, λαμβάνοντας υπόψη την εγγενή αβεβαιότητα της διεργασίας της επιθεώρησης
- να συμφωνήσει στις απαραίτητες ακόλουθες ενέργειες που απαιτούνται
- κατηγοριοποιεί τις τυχόν εντοπισθείσες Μη Συμμορφώσεις
- επιβεβαιώσει την καταλληλότητα του σχεδίου επιθεώρησης και εντοπίζει τυχόν τροποποιήσεις που απαιτούνται για επόμενες επιθεωρήσεις.

Τα συμπεράσματα της επιθεώρησης αφορούν θέματα όπως:

- το βαθμό συμμόρφωσης με τα κριτήρια της επιθεώρησης και την ευρωστία του συστήματος διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικότητας του συστήματος για την επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων, τον εντοπισμό των κινδύνων και την αποτελεσματικότητα των δράσεων που αναλαμβάνονται από τον επιθεωρούμενο για την αντιμετώπιση των κινδύνων
- την αποτελεσματική εφαρμογή, την τήρηση και τη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 40 από 55

- την επίτευξη των στόχων της επιθεώρησης, την κάλυψη του επιθεωρούμενου πεδίου εφαρμογής και την εκπλήρωση των κριτηρίων της επιθεώρησης
- παρόμοιες διαπιστώσεις σε διαφορετικούς τομείς που ελέγχθηκαν από έναν κοινό ή προηγούμενο έλεγχο για τον εντοπισμό τυχόν τάσεων.

5.14.3.2 ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Ο επικεφαλής επιθεωρητής συμπληρώνει την έκθεση επιθεώρησης (**E 050-2**). Επίσης, συμπληρώνει τα έντυπα των Μη Συμμορφώσεων (**E 050-3**).

5.14.4 ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΣΥΣΚΕΨΗ

Συμμετέχουν:

- Από την πλευρά της BQC, όλα τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης, όπου προεδρεύει ο επικεφαλής της ομάδας
- Από την πλευρά του Οργανισμού, τουλάχιστον, ο εκπρόσωπος της Διοίκησης και ο Υπεύθυνος Ποιότητας του ΣΔΠ και ανάλογα με την περίπτωση μπορούν να συμμετέχουν οι υπεύθυνοι των λειτουργιών ή διεργασιών που έχουν επιθεωρηθεί.

Σκοπός:

Ο σκοπός της καταληκτικής σύσκεψης είναι να αναφερθούν και να επεξηγηθούν στον επιθεωρούμενο τα εξής:

- τυπικότητες
- επιβεβαίωση του πεδίου πιστοποίησης
- επιβεβαίωση της εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των πληροφοριών

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 41 από 55

- σύσταση στον επιθεωρούμενο ότι ο έλεγχος συμμόρφωσης είναι δειγματοληπτικός και συνεπώς εμπεριέχει ένα ποσοστό αβεβαιότητας.
- Παρουσίαση των ευρημάτων της επιθεώρησης
- συζήτηση σχετικά με τα ευρήματα της επιθεώρησης, την αντιμετώπισή τους με βάση τη συμφωνηθείσα διαδικασία και τις ενέργειες παρακολούθησής τους.
- μεθοδολογία αναφοράς και το χρονοδιάγραμμα, συμπεριλαμβανομένης της κατηγοριοποίησης τυχόν ευρημάτων.
- ενημέρωση από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή για τη διαδικασία χειρισμού των μη συμμορφώσεων και των επιπτώσεών τους στο καθεστώς πιστοποίησης του πελάτη.
- χρονοδιάγραμμα που θα πρέπει να αποσταλεί πλάνο διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν.

Τα ακόλουθα μπορούν επίσης να αναφερθούν:

- ενέργειες της BQC μετά την πιστοποίηση
- πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων
- ορθή χρήση του λογότυπου και διαδικασία καταγγελίας
- πρόταση για πιστοποίηση

Στο τέλος της καταληκτικής σύσκεψης, ο εκπρόσωπος της Διοίκησης, υπογράφει την έκθεση επιθεώρησης (**E 050-2**) και λαμβάνει αντίγραφο αυτής. Σε περίπτωση που αρνηθεί να αποδεχθεί τα ευρήματα της επιθεώρησης και άρα να υπογράψει την έκθεση επιθεώρησης, ο Επικεφαλής επιθεωρητής καταγράφει την διαφωνία ή την επιφύλαξη και δίδει αντίγραφο της έκθεσης επιθεώρησης στον επιθεωρούμενο.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 42 από 55

6 ΧΟΡΗΓΗΣΗ – ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**6.1 ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Η έκδοση ή μη του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης αποφασίζεται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης μετά από σχετική εισήγηση του επικεφαλής Επιθεωρητή. Η εισήγηση εκτός των άλλων περιλαμβάνει την έκθεση επιθεώρησης, την τεκμηρίωση της διενέργειας διορθωτικών ενεργειών για την άρση των Μη Συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν κατά την επιθεώρηση. Η απόφαση του Διευθυντή Πιστοποίησης γνωστοποιείται εγγράφως στον Οργανισμό.

Σε περίπτωση που ο Διευθυντής Πιστοποίησης έχει εμπλακεί στη διαδικασία διενέργειας μιας πιστοποίησης τότε ο Τεχνικός Διευθυντής τον αντικαθιστά προκειμένου να λάβει απόφαση για την πιστοποίηση του οργανισμού.

6.1.1 ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

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.

6.2 ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Η διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης είναι τρία (3) έτη.

Κατά τη διάρκεια των τριών ετών πραγματοποιούνται δύο (2) ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης.

Η ανανέωση του Πιστοποιητικού γίνεται κάθε τρία (3) χρόνια μετά τη σχετική επιθεώρηση επαναπιστοποίησης (βλ. παράγραφο 4.9.3 του παρόντος Κανονισμού).

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 43 από 55

6.3 ΔΙΑΚΟΠΗ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Ο Οργανισμός έχει το δικαίωμα να διακόψει την χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης οποιαδήποτε χρονική στιγμή το επιθυμεί. Σε αυτή τη 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 Ποιότητας.

7 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ BQC ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**7.1 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ BQC**Η BQC:

- παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη έγκυρη ειδοποίηση τυχών αλλαγών στις απαιτήσεις πιστοποίησης, διαδικασίες και διεργασίες που εφαρμόζει με αποστολή της νέας ή τροποποιημένης τεκμηρίωσης συνοδευόμενης από το σχετικό έντυπο αναγνώρισης των πραγματοποιηθεισών αλλαγών (E005-3, Company Policy).
- επαληθεύει πως όλοι οι πιστοποιημένοι της πελάτες συμμορφώνονται με τις νέες απαιτήσεις.
- διενεργεί ειδικές επιθεωρήσεις (βλ. παράγραφο 4.10 του παρόντος Κανονισμού)
- προχωρεί στην αναστολή πιστοποιητικών (βλ. παράγραφο 7.1 του παρόντος Κανονισμού)
- διενεργεί όλες τις επιθεωρήσεις με εξειδικευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό. Αν ένας Οργανισμός διατυπώσει αιτιολογημένα παράπονα για την αντικειμενικότητα και την τεχνική επάρκεια μιας επιθεώρησης, η BQC διοργανώνει, με δικά της έξοδα και με διαφορετική Ομάδα Επιθεώρησης, νέα επιθεώρηση.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 44 από 55

- 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 ζημίες λόγω της χρήσης προϊόντων ή υπηρεσιών του Πιστοποιημένου Οργανισμού. Σε περιπτώσεις όπου εγείρονται απαιτήσεις για τις ανωτέρω ζημίες 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, αναστολή, αποκατάσταση πιστοποίησης εφόσον αυτή έχει ανασταλεί ή ανάκληση πιστοποίησης.

7.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝΟ Πιστοποιημένος Οργανισμός:

- πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της BQC, όταν αναφέρεται στο καθεστώς πιστοποίησης 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.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 45 από 55

- θα πρέπει να διακόπτει τη χρήση διαφημιστικού υλικού που περιλαμβάνει αναφορά στην πιστοποίηση, όπως υποδεικνύεται από την BQC, σε περίπτωση αναστολής 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 ΣΔΠ για οποιουδήποτε επαγγελματικούς σκοπούς, για σκοπούς προβολής ή για να αποδείξει τη συμμόρφωση του ΣΔΠ **μόνο** σε σχέση με τις δραστηριότητες που αναφέρονται στο Πεδίο Πιστοποίησης, αρκεί σε κάθε περίπτωση να τηρείται η ισχύουσα νομοθεσία, ο παρών κανονισμός, 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 του Διευθυντή Πιστοποίησης (βλ. παράγραφο 5.1 του Παρόντος Κανονισμού).
- μπορεί να ζητήσει την διενέργεια ειδικής επιθεώρησης, όταν τεκμηριωμένα μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενικά και τεχνικά άρτια με υπαιτιότητα της BQC.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 46 από 55

- πρέπει να εφαρμόζει ένα ΣΔΠ σύμφωνα με το Πρότυπο Πιστοποίησης και τον παρόντα Κανονισμό και να το βελτιώνει συνεχώς.
- πρέπει εγγράφως να δώσει την συγκατάθεσή του στην BQC για την δημοσιοποίηση οποιουδήποτε παραπόνου τρίτου προσώπου που τον αφορά.
- υποχρεούται να παρέχει αληθή και ακριβείς πληροφορίες σε όλες τις δραστηριότητες μιας επιθεώρησης, να διευκολύνει την 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 την 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 ενημερώνει την BQC, εντός μηνός, για κάθε σοβαρό περιστατικό που αφορά την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία ή παραβίαση σχετικών νομοθετικών ή/και κανονιστικών απαιτήσεων.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 47 από 55

- 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 ΣΔΠ.
- υποχρεούται να χρησιμοποιεί το λογότυπο της BQC σύμφωνα με την παράγραφο 10 του παρόντος Κανονισμού.
- υποχρεούται σε περίπτωση ανάκλησης του Πιστοποιητικού, το αργότερα εντός πέντε (5) ημερών, να διακόπτει κάθε χρήση του λογοτύπου και των σημάτων της BQC, τα οποία πρέπει να επιστρέφει άμεσα.

8 ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ Ή ΣΥΡΡΙΚΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**8.1 ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ**

Η BQC αναστέλλει την πιστοποίηση, όταν:

- Το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης.
- Ο πιστοποιημένος πελάτης δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης κατά τα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα.
- Ο πιστοποιημένος πελάτης ζητά ο ίδιος την αναστολή.
- Συντρέχουν οι προϋποθέσεις της παραγράφου 4.9.3 του παρόντος Κανονισμού.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 48 από 55

- 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 την διάρκεια των επιθεωρήσεων δοθούν στην Ομάδα Επιθεώρησης παραπλανητικές ή ψευδείς πληροφορίες.

Υπό καθεστώς αναστολής, η πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του Οργανισμού δεν ισχύει προσωρινά. Στη Σύμβαση αναφέρεται ρητά πως σε περίπτωση αναστολής ο Οργανισμός παύει να προωθεί την πιστοποίησή του. Η BQC διαθέτει μητρώο με τους Οργανισμούς των οποίων την Πιστοποίηση έχει αναστείλει (**E 065-2**). Το ανωτέρω μητρώο είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς κατόπιν σχετικής αίτησης. Η αναστολή του πιστοποιητικού δεν μπορεί να υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τους έξι (6) μήνες.

8.2 ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Η BQC προχωρεί στην απόσυρση του χορηγούμενου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του ΣΔΠ του Οργανισμού στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν δεν έχουν αρθεί οι αιτίες αναστολής 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 τη συνεργασία του με την BQC.

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

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 49 από 55

διαθέτει μητρώο με τους Οργανισμούς των οποίων την Πιστοποίηση έχει αποσύρει (**E 065-3**). Το ανωτέρω μητρώο είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς κατόπιν σχετικής αίτησης.



ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 50 από 55

8.3 ΣΥΡΡΙΚΝΩΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

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. 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.

9 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ/ ΠΑΡΑΠΟΝΑ**9.1 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ**

Ενστάσεις δύνανται να γίνουν:

- κατά των αποφάσεων του Διευθυντή Πιστοποίησης για το αποτέλεσμα της Πιστοποίησης (βλ. παράγραφο 5.1 του παρόντος Κανονισμού).

Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει γραπτό αίτημα συμπληρώνοντας το **E.070-1** “Διαχείριση Ενστάσεων”, εντός 10 εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης. Το αίτημα διαβιβάζεται προς τον 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 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 η απόφαση που έχει ληφθεί από τον Διευθυντή Πιστοποίησης.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 51 από 55

Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και το Έντυπο E-070-1 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 κλπ).

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 Γενικό Διευθυντή.

9.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά την παραλαβή ενός παραπόνου (μετά την συμπλήρωση του E-070-1), ο Διευθυντής 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

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 52 από 55

συστήματος διαχείρισης. Η απόφασή της καταγράφεται στο Ε 070-1 ο οποίο αποστέλλεται στον Διευθυντή Πιστοποίησης, ο οποίος είναι υπεύθυνος για να λάβει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, όταν αυτές απαιτούνται.

Τυχόν παράπνοο για πιστοποιημένο πελάτη αναφέρεται στον εν λόγω πιστοποιημένο πελάτη από τον Διευθυντή Πιστοποίησης της BQC.

Η BQC τηρεί εμπιστευτικά όλα τα στοιχεία τόσο του ατόμου που υποβάλλει το παράπνοο, όσο και του παραπόνου. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης είναι υπεύθυνος 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 παράπνοο, εάν και σε ποιο βαθμό θα δημοσιοποιηθεί το παράπνοο και η επίλυσή του.

Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και το Έντυπο Ε-070-1 διατίθενται ατελώς από την BQC σε κάθε ενδιαφερόμενο, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

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

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 53 από 55

10 ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΩΝ

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 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 αναστολή 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
- με αναφορά στον αριθμό του χορηγηθέντος πιστοποιητικού
- σε συνδυασμό με την ένδειξη «Πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας» και αναφέρεται το 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 τη χρησιμοποίηση των λογοτύπων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης παραγράφου. Η χρήση του σήματος της BQC είναι προαιρετική.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 54 από 55

11 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**11.1 ΓΕΝΙΚΑ**

Οι οικονομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων προς την BQC, περιγράφονται αναλυτικά στις υπογραφείσες συμβάσεις. Από την συνεργασία ενός Οργανισμού με την BQC, μπορούν να προκύψουν τα εξής κόστη:

- Κόστος αίτησης
- Κόστος επιθεώρησης (δεν περιλαμβάνει έξοδα μεταφοράς και διαμονής της Ομάδας Επιθεώρησης στην έδρα ή στα παραρτήματα του Οργανισμού)
- Κόστος διατήρησης της πιστοποίησης (συμπεριλαμβάνει τα έξοδα έκδοσης των Πιστοποιητικών και χρήσης των λογοτύπων)

Σε κάποιες περιπτώσεις, το κόστος αίτησης, το κόστος επιθεώρησης και το κόστος διατήρησης της πιστοποίησης συγχωνεύονται σε ένα συνολικό κόστος. Η BQC διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει την τιμολογιακή της πολιτική σύμφωνα με τους κανόνες της ελεύθερης αγοράς.

11.2 ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Το κόστος αίτησης καταβάλλεται μαζί με την υποβολή της αίτησης στην BQC. Σε περίπτωση μη καταβολής του κόστους αίτησης, η BQC διατηρεί το δικαίωμα να μην λάβει υπ'οψιν της την αίτηση.

Το κόστος της επιθεώρησης καταβάλλεται τρεις (3) τουλάχιστον εργάσιμες ημέρες πριν την διεξαγωγή της εν λόγω επιθεώρησης. Η BQC, διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει την επιθεώρηση αν ο Οργανισμός δεν εκπληρώσει την παραπάνω υποχρέωση.

Το κόστος διατήρησης της Πιστοποίησης, καταβάλλεται μέχρι και δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες μετά την επιθεώρηση επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης. Στην περίπτωση που το

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Κωδικός Αριθμός: **ΚΠΣΔΠ**

Ισχύει από: 29/10/2018

Αριθμός Έκδοσης: 14

Σελίδα: 55 από 55

ανωτέρω κόστος δεν καταβληθεί εγκαίρως, η BQC προχωρά στην αναστολή του Πιστοποιητικού.

Στην περίπτωση που μέσω Σύμβασης, έχει συμφωνηθεί ένα συνολικό κόστος που συμπεριλαμβάνει όλες τις οικονομικές υποχρεώσεις του οργανισμού προς την BQC, αυτό καταβάλλεται σύμφωνα με τους όρους της σχετικής Σύμβασης. Στην περίπτωση που αθετηθούν οι οικονομικοί όροι της Σύμβασης, η BQC προχωρά στην αναστολή του Πιστοποιητικού.

12 ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

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 αναστολή του Πιστοποιητικού του.

Οποιαδήποτε παρέκκλιση από τον παρόν Κανονισμό, ενεργοποιεί αυτομάτως την Διαδικασία Δ025-ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ BQC

Εγκρίθηκε από:

Συντάχθηκε από:

Διευθυντή Πιστοποίησης

ΥΔΠ