

Κανονισμός Πιστοποίησης της DQS για τα Συστήματα Διαχείρισης



1. Υπηρεσίες Πιστοποίησης και Αξιολόγησης

1.1 Εφαρμογή

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης εφαρμόζεται για όλες τις υπηρεσίες αξιολόγησης & πιστοποίησης που προσφέρονται στους πελάτες του ο διεθνής Όμιλος DQS, συμπεριλαμβανομένων όλων των θυγατρικών και εταιρών. Ενημερωμένος κατάλογος όλων των ελών του Ομίλου DQS είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα www.dqs-holding.com. Οι κανόνες αυτοί έχουν εφαρμογή σε όλα τα στάδια της διεργασίας αξιολόγησης ή πιστοποίησης, όπως αυτά των προσφορών, συμβάσεων, εντολών επιθεώρησης, προγραμματισμού κ.α.

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης παραμένει σε ισχύ μέχρι να εκδοθεί και να δημοσιευθεί μια νέα έκδοση. Η ισχύουσα έκδοση του κανονισμού αυτού διατίθεται στο <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> ή από το γραφείο της DQS κατόπιν σχετικής ζήτησης.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ μιας μεταφρασμένης έκδοσης του εγγράφου αυτού και της αγγλικής έκδοσης, υπερισχύει η αγγλική έκδοση.

1.2 Ορισμοί

- Ως «πελάτες» αναφέρονται όλα τα πρόσωπα ή οι οργανισμοί, συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων τους, οι οποίοι ζητούν ή λαμβάνουν οποιαδήποτε υπηρεσία πιστοποίησης ή αξιολόγησης.
- Ως "DQS" αναφέρεται η DQS Hellas ή οποιοδήποτε άλλο μέλος του διεθνούς Ομίλου DQS, που προσφέρει υπηρεσίες πιστοποίησης & αξιολόγησης στους πελάτες.
- Ως "Αξιολόγηση" αναφέρεται κάθε συστηματική ενέργεια της DQS για την επίτευξη αντικειμενικών αποδείξεων και την αντικειμενική αξιολόγησή τους, ώστε να προσδιορίζεται η έκταση ικανοποίησης προκαθορισμένων κριτηρίων; μπορεί επίσης να αναφέρεται ως "επιθεώρηση".
- Ως «αξιολογητές» αναφέρονται οι επιθεωρητές, αξιολογητές και εμπειρογνώμονες που διορίζονται από την DQS για να συμμετάσχουν στη διεργασία αξιολόγησης και πιστοποίησης.

1.3 Υπηρεσίες Αξιολόγησης και Πιστοποίησης

Η αξιολόγηση και πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης από έναν ανεξάρτητο και ικανό Φορέα, όπως η DQS, προσφέρει πολύτιμα οφέλη στις επιχειρήσεις. Το πιστοποιητικό της DQS αποτελεί απόδειξη ενός κατάλληλου και αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης, το οποίο ικανοποιεί συνεχώς τόσο τις προσδοκίες των πελατών, όσο και τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Κατά τη διάρκεια μιας αξιολόγησης, ικανοί και έμπειροι αξιολογητές ελέγχουν το σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του ως προς τη συνεχιζόμενη καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά του. Επίσης, μέσω του εντοπισμού δυνατοτήτων βελτίωσης, προάγουν την ικανότητα του οργανισμού να πετύχει τους σκοπούς και στόχους που έχει θέσει. Το πιστοποιητικό της DQS, παρέχει εμπιστοσύνη ως προς τις επιχειρήσεις και το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης, που έχει αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα και προδιαγραφές.

1.4 Αναφορά σε συμβάσεις και εμπορικούς όρους

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης είναι αναπόσπαστο μέρος κάθε σύμβασης αξιολόγησης και πιστοποίησης μεταξύ Πελάτη και DQS. Στις συμβάσεις αυτές προσδιορίζεται πάντα ο τύπος και η φύση της υπηρεσίας που θα προσφερθεί και θα παραδοθεί, συμπεριλαμβανομένης της τιμής πώλησης. Επιπλέον, τα συμβαλλόμενα μέρη καθορίζουν και τους μεταξύ τους εμπορικούς όρους, όπως για παράδειγμα όρους νομικής εκπροσώπησης, δικαιοδοσίας, ευθύνης, φόρων, όρους πληρωμής και άλλα.

1.5 Contractual relationship to the accredited DQS office

Όταν ένα τοπικό γραφείο της DQS παρέχει υπηρεσίες υπό την εξουσιοδότηση ή διαπίστευση ενός άλλου γραφείου της DQS, τότε το πρώτο ενεργεί για λογαριασμό του αντίστοιχου εξουσιοδοτημένου / διαπιστευμένου γραφείου. Η προσφορά προσδιορίζει το διαπιστευμένο γραφείο και η αποδοχή της και υπογραφή της τοπικής σύμβασης συνιστά μια νομικά δεσμευτική σύμβαση πιστοποίησης μεταξύ του πελάτη και του εξουσιοδοτημένου / διαπιστευμένου γραφείου της DQS. Η λειτουργική, οικονομική και νομική ευθύνη για δραστηριότητες υπό συγκεκριμένη διαπίστευση παραμένει πάντοτε υπό την ευθύνη του διαπιστευμένου γραφείου της DQS.

2. Η Διεργασία Πιστοποίησης

Η DQS αξιολογεί τα συστήματα διαχείρισης των πελατών της, ή μέρη αυτών, με σκοπό να προσδιορίσει τη συμμόρφωσή τους με συμφωνημένες απαιτήσεις, όπως διεθνή, ευρωπαϊκά, εθνικά ή κλαδικά πρότυπα και προδιαγραφές. Η διεργασία αξιολόγησης περιλαμβάνει διάφορα στάδια, τα οποία συνήθως καταλήγουν σε μια

έκθεση με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και το πιστοποιητικό της DQS, ως απόδειξη για τη συμμόρφωση με τις παραπάνω απαιτήσεις.

Εάν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου ή προδιαγραφής, ο πελάτης πρέπει να σχεδιάσει σχετικές διορθωτικές ενέργειες τις οποίες να υλοποιήσει μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Πιστοποιητικά εκδίδονται μόνο μετά την επίδειξη της αποτελεσματικής εφαρμογής κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών. Το πεδίο εφαρμογής και η διάρκεια ισχύος αναφέρονται στο πιστοποιητικό.

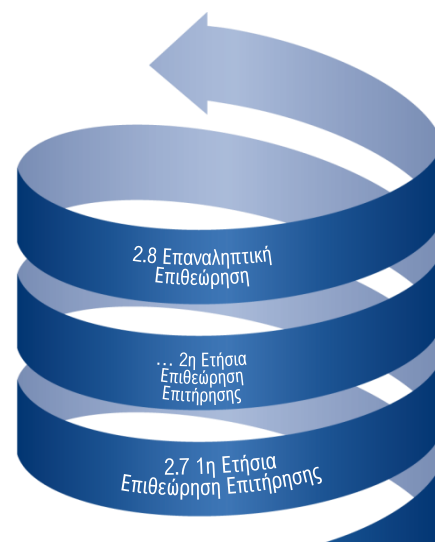
Τα ευρήματα όλων των επιθεωρήσεων βασίζονται σε μια δειγματοληπτική διεργασία, η οποία στοχεύει σε αξιόπιστες αποδείξεις για την αποτελεσματική εφαρμογή και συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης. Μπορεί να υπάρχουν και άλλες επιχειρηματικές πτυχές, θετικές ή αρνητικές, που δεν έχουν ανασκοπηθεί από την ομάδα επιθεώρησης. Είναι αποκλειστική ευθύνη του οργανισμού να διερευνά και να αξιολογεί την πιθανή επίπτωση και το πεδίο εφαρμογής των ευρημάτων, εξασφαλίζοντας διαρκώς την πλήρη συμμόρφωση με το(α) εφαρμοζόμενο(α) πρότυπο(α). Σε περίπτωση μη-συμμόρφωσης, η DQS δεν ευθύνεται.

Η DQS και ο Πελάτης συμφωνούν ότι η αξιολόγηση ή/και πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του Πελάτη θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τα εφαρμοστέα πρότυπα, τις σχετικές απαιτήσεις του κλάδου (αν υπάρχουν) και τη Σύμβαση Αξιολόγησης και Πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένου του παρόντος εγγράφου και όποιων άλλων εγγράφων που αναφέρονται ή επισυνάπτονται σε αυτό.

Η DQS είναι ανεξάρτητη, ουδέτερη και αντικειμενική στις αξιολογήσεις της. Οι αξιολογήσεις κανονικά πραγματοποιούνται στις εγκαταστάσεις του πελάτη (επί τόπου), αλλά μπορεί να διεξάγονται, αντικαθιστούνται ή συμπληρώνονται μερικώς και από δραστηριότητες απομακρυσμένης επιθεώρησης (εκτός τόπου). Ο τύπος, η έκταση και το πρόγραμμα της διαδικασίας αποτελεί αντικείμενο χωριστής συμφωνίας μεταξύ των δύο μερών. Κατά την επί τόπου αξιολόγηση, η DQS προσπαθεί να ελαχιστοποιήσει οποιαδήποτε διαταραχή στη λειτουργία που πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει γενικά τα ακόλουθα βήματα:

- 2.1** Η διαδικασία ξεκινά από τις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη. Η DQS ζητά επαρκή αρχική πληροφόρηση σχετικά με την επιχείρηση, το σύστημα που εφαρμόζει, το μέγεθος και τις λειτουργίες της. Τα δύο μέρη καθορίζουν από κοινού το αντικείμενο της αξιολόγησης, περιλαμβανομένων των εφαρμοστέων προτύπων και προδιαγραφών.
- 2.2** Με βάση την αρχική πληροφόρηση, η DQS συντάσσει προσφορά για τις υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης, προσαρμοσμένη στις ανάγκες του πελάτη. Μετά την αποδοχή της προσφοράς από τον πελάτη, η DQS προχωρά με την προετοιμασία της γραπτής σύμβασης, η οποία καθορίζει τα σχετικά παραδοτέα και τα εφαρμοστέα κριτήρια της αξιολόγησης.
- 2.3** Η Προ-αξιολόγηση μπορεί να λειτουργήσει σαν μια ανάλυση της αρχικής απόδοσης του συστήματος, προσδιορίζοντας δυνατά σημεία και περιοχές προς βελτίωση. Για μεγαλύτερα έργα αξιολόγησης, μια αρχική συνάντηση για το σχεδιασμό του έργου, παρέχει μια αξιολογική ευκαιρία για τον πελάτη να γνωρίσει τον επικεφαλής αξιολογητή και να αναπτύξουν μαζί ένα πλάνο αξιολόγησης για όλες τις λειτουργίες και τους τόπους εγκατάστασης προσαρμοσμένο στις ανάγκες. Και οι δύο υπηρεσίες είναι προαιρετικές.



- 2.4** Στάδιο 1: Κατά τη διαδικασία αυτή θα προσδιοριστεί αν το σύστημα του πελάτη είναι επαρκώς ανεπτυγμένο και έτοιμο για πιστοποίηση. Το Στάδιο 1 πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη και αποτελείται από την εναρκτήρια σύσκεψη, περιήγηση στις εγκαταστάσεις, έλεγχο και αξιολόγηση της τεκμηρίωσης του συστήματος, σχεδιασμό της αξιολόγησης (Στάδιο 2) και παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Ο αξιολογητής εξηγεί τα ευρήματα και συντονίζει πιθανές απαιτούμενες ενέργειες για την προετοιμασία του Σταδίου 2. Το Στάδιο 1 συνήθως δεν εφαρμόζεται στην πιστοποίηση διεργασιών και προϊόντων.

- 2.5** Στάδιο 2: Η ομάδα αξιολόγησης επιθεωρεί το σύστημα διαχείρισης στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Εφαρμόζοντας καθορισμένα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης και προδιαγραφές, οι αξιολογητές επιθεωρούν την αποτελεσματικότητα όλων των λειτουργικών περιοχών της επιχείρησης και των διεργασιών του συστήματος, βασισμένοι σε παρατηρήσεις, ελέγχους, συνεντεύξεις, ανασκόπηση σχετικών αρχείων και άλλες τεχνικές επιθεώρησης. Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης παρουσιάζεται στον πελάτη κατά την καταληκτική σύσκεψη. Εάν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου ή προδιαγραφής, καθορίζονται οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν από τον πελάτη.
- 2.6** Αξιολόγηση & Πιστοποίηση: Η ανεξάρτητη λειτουργία πιστοποίησης της DQS θα ελέγξει την διαδικασία αξιολόγησης και τα αποτελέσματά της, και θα αποφασίσει αμερόληπτα για την έκδοση των πιστοποιητικών. Ο πελάτης λαμβάνει μια έκθεση αξιολόγησης με τα αποτελέσματα. Εφόσον ικανοποιούνται όλες οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, ο πελάτης λαμβάνει και το Πιστοποιητικό.
- 2.7** Ετήσιες Επιθεωρήσεις Επιτήρησης: Τουλάχιστον ετησίως, πραγματοποιούνται επιτόπου Επιθεωρήσεις Επιτήρησης στα κρίσιμότερα στοιχεία του συστήματος, και προσδιορίζονται δυνατότητες βελτίωσης, με εστίαση στη συνεχή βελτίωση και στην διατήρηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος. Στην πιστοποίηση προϊόντος, η επιθεώρηση επιτήρησης συνήθως αντικαθίσταται από μία ετήσια επαναληπτική επιθεώρηση.
- 2.8** Επαναληπτική επιθεώρηση: Τα πιστοποιητικά έχουν περιορισμένη διάρκεια ισχύος, συνήθως τριετή. Στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης, πραγματοποιείται μια Επαναληπτική Αξιολόγηση, η οποία διασφαλίζει την συνεχιζόμενη ικανοποίηση όλων των εφαρμοστέων απαιτήσεων. Με την εκπλήρωση των παραπάνω απαιτήσεων, χορηγείται νέο πιστοποιητικό.

Για εξειδικευμένα πρότυπα ή πιστοποίηση διεργασιών και προϊόντων, η παραπάνω διεργασία πιστοποίησης ενδέχεται να διαφέρει.

3. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Πελάτη

3.1. Διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης / συμμόρφωση διεργασιών και προϊόντων

Για τη χορήγηση και διατήρηση ενός πιστοποιητικού, ο πελάτης πρέπει να εφαρμόζει και να τηρεί τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης το οποίο ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ή της οδηγίας στην οποία βασίζεται. Σε περίπτωση πιστοποίησης διεργασίας / προϊόντος, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση συνεχιζόμενης συμμόρφωσης. Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει αποδείξεις για τη συμμόρφωση και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης, διεργασιών ή προϊόντων, στην ομάδα αξιολόγησης. Όλες οι απαραίτητες ενέργειες που εξασφαλίζουν τη διατήρηση της συμμόρφωσης και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης και/ή του προϊόντος πρέπει να πραγματοποιούνται.

Ο Πελάτης θα ειδοποιηθεί για τυχόν αλλαγές στο πρόγραμμα πιστοποίησης ή για νέες ή αναθεωρημένες απαιτήσεις που τον επηρεάζουν. Σε περίπτωση που η πιστοποίηση εφαρμόζεται σε συνεχιζόμενη παραγωγή, ο Πελάτης θα διασφαλίζει ότι το πιστοποιημένο προϊόν συνεχίζει να πληροί τις απαιτήσεις του συστήματος ή προϊόντος.

3.2. Υποχρέωση Διαθεσιμότητας

Ο πελάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι η DQS έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες και τα μέσα, έτσι ώστε να ολοκληρώσει το έργο της. Επίσης, ο πελάτης πρέπει να δεσμεύει τους εκπροσώπους και υπαλλήλους του να παρέχουν στον αξιολογητή σαφή, πλήρη και έγκαιρη πληροφόρηση και αντικειμενικές αποδείξεις σχετικά με όλες τις διαδικασίες που μπορεί να είναι σημαντικές για την αξιολόγηση. Στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής ενός πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, όλα τα αρχεία που αφορούν παράπωνα και τις διορθωτικές τους ενέργειες πρέπει να παρουσιάζονται στη DQS κατόπιν ζήτησής τους.

3.3. Κοινοποίηση αλλαγών & ειδικών περιστατικών

Ο πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει χωρίς καθυστέρηση την DQS για τυχόν αλλαγές που επηρεάζουν το πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα σε περίπτωση αγοράς /πώλησης μέρους ή ολόκληρης της εταιρείας, αλλαγές στην ιδιοκτησία, σημαντικές αλλαγές στις δραστηριότητες, θεμελιώδεις αλλαγές στις διεργασίες, περιστατικά όπως ένα σοβαρό ατύχημα ή μια σοβαρή παράβαση κανονισμού / νομικής υποχρέωσης που απαιτεί την εμπλοκή της αρμόδιας ρυθμιστικής Αρχής, κήρυξη πτώχευσης ή αλλαγές στο καταστατικό της εταιρείας του πελάτη. Σε οποιαδήποτε από αυτές τις περιπτώσεις, η DQS θα συσκέπτεται με τον πελάτη και θα εξετάζει πως το πιστοποιητικό μπορεί να διατηρηθεί.

Ο πελάτης οφείλει να ειδοποιεί άμεσα την DQS σε περίπτωση ανάκλησης προϊόντος. Τα επιμέρους πρότυπα πιστοποίησης και οι κανονισμοί τους αναφέρουν διαφορετικά χρονικά περιθώρια τήρησης των προθεσμιών. Οι εκάστοτε προδιαγραφές βρίσκονται στα αντίστοιχα πρότυπα και τους ισχύοντες κανονισμούς τους.

3.4. Ανεξαρτησία της Αξιολόγησης

Ο πελάτης υποχρεούται να αποφεύγει οτιδήποτε μπορεί να επηρεάσει την ανεξαρτησία των υπαλλήλων και των αξιολογητών της DQS. Αυτό αφορά ιδιαίτερα πρόταση για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, προσλήψεις είτε σαν μισθωτοί είτε σαν εξωτερικοί συνεργάτες, ιδιαίτερες συμφωνίες στις οποίες εμπλέκονται χρηματικές αμοιβές.

3.5 Δικαίωμα για απόρριψη Αξιολογητή

Πριν την οριστικοποίηση υλοποίησης της αξιολόγησης, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να απορρίψει τον(ους) αξιολογητή(ές) που προτείνονται από την DQS, μετά από κατάλληλη τεκμηρίωση. Σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, π.χ. σε περίπτωση κινδύνου για την αμεροληψία, και αν οι ισχύοντες κανόνες διαπίστευσης το επιτρέπουν, η DQS θα κάνει νέα πρόταση.

3.6. Εμπιστευτικότητα & Ασφάλεια Πληροφοριών

Τα έγγραφα που παρέχονται στον πελάτη από τη DQS, συμπεριλαμβανομένων των σημάτων & του λογοτύπου της DQS, είναι νομικά κατοχυρωμένα. Ο πελάτης ρητώς αναγνωρίζει ότι όλα τα έγγραφα που παρέχονται σε αυτόν ή που είναι διαθέσιμα σε αυτόν από τη DQS παραμένουν ιδιοκτησία της DQS, και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τις εσωτερικές ανάγκες του Πελάτη και δεν θα διατίθενται σε τρίτα μέρη ή θα χρησιμοποιούνται για σκοπούς άλλους από αυτούς που έχουν συμφωνηθεί. Ο πελάτης υποχρεούται να διατηρεί απόλυτη εμπιστευτικότητα για οποιαδήποτε πληροφορία που αποκαλύπτεται στα πλαίσια της Συμφωνίας αυτής καθώς και όποιας άλλης γνώσης θεμάτων που αφορούν τη DQS, τους υπαλλήλους της και τους αξιολογητές της. Η υποχρέωση αυτή παραμένει και μετά τη λήξη του συμβολαίου. Ο πελάτης ομοίως αποδέχεται την υποχρέωση αυτή και για λογαριασμό των αντιπροσώπων και των συνεργατών του.

Ο πελάτης επιτρέπεται να προωθεί την έκθεση αξιολόγησης στο σύνολό της. Η προώθηση αποσπασμάτων της έκθεσης αξιολόγησης δεν επιτρέπεται.

3.7 Δικαίωμα χρήσης Πιστοποιητικού και Συμβόλων

Εφόσον υπάρχουν έγκυρα πιστοποιητικά της DQS σε ισχύ, ο Πελάτης δικαιούται να χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό του, τα σχετικά σύμβολα πιστοποίησης και σε ορισμένες περιπτώσεις, τα σύμβολα διαπίστευσης για λόγους προβολής, σύμφωνα με τους σχετικούς κανόνες που δημοσιεύονται στην [Ιστοσελίδα της DQS](#).

Η εγκεκριμένη χρήση των κατοχυρωμένων λογοτύπων DQS Certified Management System Mark® και UL Registered Firm Mark® καθώς και άλλων Συμβόλων Πιστοποίησης και Διαπίστευσης ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών στο πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης ενός Οργανισμού και την αντίστοιχη απόδοσή του. Τα λογότυπα της DQS χρησιμοποιούνται συνήθως σε επιστολόχαρτα και φακέλους, σε διαφημιστικά έντυπα, στο internet, σε εκθέσεις, σε διαφημιστικές καταχωρήσεις ή σε εταιρικά αυτοκίνητα. Τα λογότυπα συνδέονται άμεσα με τον πιστοποιημένο οργανισμό και το σύστημα διαχείρισής του. Η χρήση των πιστοποιητικών και των λογοτύπων περιορίζεται μόνο για το πεδίο και την περίοδο ισχύος της πιστοποίησης, και δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται πάνω σε ένα προϊόν ή συσκευασία προϊόντος ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο που μπορεί να ερμηνευθεί ότι υποδηλώνει συμμόρφωση ενός προϊόντος.

3.8 Παράπονα

Κάθε πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητά να παρέχονται οι συμφωνημένες υπηρεσίες με τέτοιο τρόπο, που να ικανοποιεί μέσα σε λογικά πλαίσια τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του. Σε περίπτωση μη ικανοποίησης, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα έκφρασης παραπόνων. Η DQS ζητά την απαραίτητη πληροφόρηση προς ανάλυση και βελτίωση.

3.9 Ενστάσεις

Σε περίπτωση που ο πελάτης διαφωνεί με μια απόφαση πιστοποίησης, έχει το δικαίωμα να καταθέσει γραπτή ένσταση και να ζητήσει επανεξέταση της απόφασης. Ένας άλλος αμερόληπτος τεχνικός ελεγκτής, που δεν έχει εμπλακεί στην επιθεώρηση και στην αρχική απόφαση, λαμβάνει την τελική απόφαση σχετικά με την ένσταση μετά από διαβούλευση με τη διοίκηση του διαπιστευμένου γραφείου της DQS.

4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις της DQS

4.1. Αξιολόγηση των Συστημάτων Διαχείρισης

Η DQS επαληθεύει τη συμμόρφωση και την αποτελεσματικότητα ενός πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης, διεργασίας ή προϊόντος διενεργώντας τακτικές αξιολογήσεις (συνήθως σε ετήσια βάση). Για το σκοπό αυτό, η DQS δικαιούται να έχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του πελάτη στα πλαίσια των προγραμματισμένων επισκέψεων, να παρατηρεί τις λειτουργίες, να ελέγξει τις διεργασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, να κάνει συνεντεύξεις με το προσωπικό και τους εκπροσώπους, να ανασκοπήσει τα έγγραφα και τα σχετικά αρχεία, και να συλλέξει πληροφορίες με άλλες τεχνικές αξιολόγησης με σκοπό τη λήψη επαρκών αντικειμενικών αποδείξεων στα οποία θα βασιστεί μια

απόφαση πιστοποίησης. Εάν η DQS λάβει πληροφόρηση από τρίτα μέρη που αμφισβητούν τη συμμόρφωση ή αποτελεσματικότητα ενός συστήματος διαχείρισης, process or product, που έχει πιστοποιηθεί από την DQS, τότε έχει το δικαίωμα να διενεργήσει επιπρόσθετη έκτακτη αξιολόγηση, μετά από συνεννόηση με τον πελάτη.

4.2. Διαπίστευση και Έγκριση

Η DQS είναι εγκεκριμένη από διάφορους φορείς διαπίστευσης και άλλες αρχές να εκδίδει εκθέσεις αξιολόγησης και πιστοποιητικά σύμφωνα με διάφορα πρότυπα και οδηγίες. Αυτό περιλαμβάνει την υποχρέωση να επιτρέπεται στους υπαλλήλους ή άλλους συνεργάτες των φορέων αυτών να συμμετέχουν σε αξιολογήσεις. Στην έκταση που αυτό είναι απαραίτητο στη διαδικασία διαπίστευσης ή έγκρισης, η DQS επιτρέπει την πρόσβαση στα παραπάνω άτομα τόσο στα δικά της αρχεία, όσο και σε δεδομένα που σχετίζονται με τους πελάτες. Τα άτομα αυτά δεσμεύονται για απόλυτη εχεμύθεια. Μόνο όταν τα πρότυπα ή οι οδηγίες το απαιτούν ρητώς, δεδομένα που σχετίζονται με πελάτες ή αξιολογήσεις διαβιβάζονται στους φορείς αυτούς. Αποδεχόμενος αυτόν τον Κανονισμό Πιστοποίησης, ο πελάτης συναινεί και στις εφαρμοστέες απαιτήσεις διαπίστευσης ή έγκρισης στην ισχύουσα έκδοσή τους (π.χ. ISO/IEC 17021-1 ή ISO/IEC 17065), συμπεριλαμβανομένων όλων των ανωτέρω.

Η DQS μπορεί να αναθέσει συγκεκριμένες εργασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης σε όποια εταιρεία του Ομίλου DQS έχει την απαραίτητη διαπίστευση ή έγκριση. Όταν πιστοποιητικά εκδίδονται από μία εταιρεία της DQS, διαφορετική από την τοπική DQS με την οποία ο Πελάτης έχει συνάψει σύμβαση, όλα τα σχετικά δικαιώματα και υποχρεώσεις του παρόντος εγγράφου έχουν εξίσου εφαρμογή στην διαπιστευμένη εταιρεία της DQS που χορηγεί την πιστοποίηση.

4.3 Ορισμός Αξιολογητών

Ο ορισμός και η επιλογή των αξιολογητών είναι αποκλειστική αρμοδιότητα της DQS. Η DQS δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει μόνο αξιολογητές οι οποίοι είναι κατάλληλοι για την εργασία με βάση τα τεχνικά τους προσόντα, την εμπειρία τους και τις προσωπικές τους ικανότητες. Οι αξιολογητές πρέπει να είναι εγκεκριμένοι για το απαιτούμενο πρότυπο, να έχουν κατάλληλη εμπειρία στο αντικείμενο δραστηριότητας του πελάτη, καθώς και στη διοίκηση και τις επιθεωρήσεις. Σε πολλές περιπτώσεις, η DQS μπορεί να ορίσει μια ομάδα αξιολόγησης, αποτελούμενη από δύο ή περισσότερους αξιολογητές. Κατόπιν ζήτησης, η DQS μπορεί να διαθέσει ένα σύντομο βιογραφικό του αξιολογητή στον Πελάτη.

Αν ο αξιολογητής καταστεί μη διαθέσιμος πριν ή κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, η DQS θα φροντίσει να οριστεί κατάλληλος αντικαταστάτης.

4.4 Προγραμματισμός Αξιολογήσεων

Η DQS και ο πελάτης προγραμματίζουν από κοινού τις συναντήσεις τους εντός των χρονικών ορίων που επιβάλλονται από τις σχετικές απαιτήσεις. Στην περίπτωση που ένα επιβεβαιωμένο ραντεβού ακυρωθεί από τον πελάτη, η DQS έχει το δικαίωμα να χρεώσει τον πελάτη για έξοδα που πραγματικά προέκυψαν από την προετοιμασία της συνάντησης αυτής.

Η πιστοποίηση μπορεί να περιλαμβάνει, ανάλογα με το πρότυπο, και απροειδοποίητους ελέγχους, οι οποίοι είναι είτε εντελώς απροειδοποίητοι είτε ανακοινώνονται με σύντομη προειδοποίηση. Εάν έναν απροειδοποίητο έλεγχο δεν πραγματοποιηθεί για λόγους που ευθύνεται ο πελάτης (άρνηση εισόδου), η DQS δύναται να χρεώσει στον πελάτη τα κόστη που προέκυψαν από την προετοιμασία του απροειδοποίητου ελέγχου. Ο πιστοποιημένος τόπος πρέπει να λάβει τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να διασφαλίσει ότι παρέχεται πρόσβαση στον επιθεωρητή σε περίπτωση απροειδοποίητου ελέγχου.

4.5 Χορήγηση του πιστοποιητικού

Η DQS είναι υποχρεωμένη να χορηγήσει πιστοποιητικό και να το παραδώσει στον πελάτη, μετά την ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων για πιστοποίηση και των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται στη σύμβασή του. Η απόφαση για την πιστοποίηση είναι αποκλειστική ευθύνη της DQS και βασίζεται στη σύσταση του αξιολογητή και όλα τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, όπως αυτά καταγράφονται στην έκθεση αξιολόγησης. Τα πιστοποιητικά της DQS ισχύουν για περιορισμένο χρονικό διάστημα, συνήθως για περίοδο τριών ετών, ξεκινώντας από την ημέρα έκδοσής τους.

4.6 Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια δεδομένων

Η DQS δεσμεύεται ως προς την εμπιστευτικότητα σε ότι αφορά πληροφορίες που δεν είναι δημόσια διαθέσιμες και διατίθενται σε αυτήν από τον πελάτη, είτε αυτές σχετίζονται με εσωτερικά θέματα του πελάτη, είτε με τις επιχειρηματικές σχέσεις του. Τα παραπάνω αφορούν επίσης προφορικά ή γραπτά αποτελέσματα της αξιολόγησης. Η DQS δίδει πληροφορίες σε τρίτα μέρη μόνο με γραπτή εξουσιοδότηση του πελάτη. Οι παραπάνω δεσμεύσεις ισχύουν επίσης και μετά τη λήξη της σύμβασης. Σε ορισμένα σχήματα πιστοποίησης, μέρος της επιθεώρησης και

των στοιχείων του πελάτη διαχειρίζονται υποχρεωτικά σε εφαρμογές που παρέχονται από τους ιδιοκτήτες των σχημάτων (π.χ. αυτοκινητοβιομηχανία, αεροδιαστημική, σχήματα τροφίμων); ο πελάτης συναινεί σε αυτό.

Η DQS διατηρεί αρχεία σχετικά με αξιολογήσεις το λιγότερο για ένα κύκλο πιστοποίησης (συνήθως τρία χρόνια).

4.7 Δημοσιότητα

Η DQS διατηρεί και κοινοποιεί μητρώο όλων των πελατών της που κατέχουν ισχύον πιστοποιητικό της DQS. Το μητρώο αυτό περιλαμβάνει την επωνυμία και τη διεύθυνση του πιστοποιημένου οργανισμού καθώς και το πεδίο δραστηριότητας και το πρότυπο. Με την αποδοχή του παρόντος Κανονισμού, ο πελάτης συναινεί στη δημοσίευση αυτής της πληροφόρησης. Επιπλέον, στα πλαίσια μιας προσφοράς, στοιχεία του πελάτη αποθηκεύονται και επεξεργάζονται σε εξωτερικές βάσεις δεδομένων των ιδιοκτητών των σχημάτων. Με την αποδοχή της προσφοράς, ο πελάτης συμφωνεί ότι τα στοιχεία του πελάτη μπορεί να αποθηκευτούν στις αντίστοιχες βάσεις δεδομένων όπου έχουν πρόσβαση και τρίτα μέρη.

4.8 Ηλεκτρονική επικοινωνία

Με την αποδοχή του παρόντος Κανονισμού, ο πελάτης επιτρέπει στην DQS να διαβιβάζει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εμπιστευτικές καθώς και άλλες πληροφορίες σε ηλεκτρονικές διευθύνσεις που δίνονται από τον πελάτη. Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η DQS δεν μπορεί να εγγυηθεί την μυστικότητα και εμπιστευτικότητα τέτοιων διαβιβάσεων. Ο πελάτης συμφωνεί ότι η αποστολή εμπιστευτικών πληροφοριών από τη DQS μέσω του Διαδικτύου ή άλλου δημόσιου δικτύου δεν παραβιάζει την υποχρέωση για εμπιστευτικότητα και δεν είναι υπεύθυνη για ζημιές που μπορεί να προκύψουν από τέτοιου είδους αποστολές, υπό την προϋπόθεση ότι οι εμπιστευτικές αυτές πληροφορίες χειρίζονται με τον ίδιο βαθμό προστασίας, όπως αναφέρεται παραπάνω ότι χειρίζεται η DQS τις εμπιστευτικές πληροφορίες.

Αν ο πελάτης κάνει μια υπερσύνδεση στην ιστοσελίδα της DQS συμφωνεί ότι: (i) οι πληροφορίες που περιέχονται στην ιστοσελίδα της DQS ανήκουν στην DQS (ii) η συνδεόμενη ιστοσελίδα θα μεταφέρει το χρήστη απευθείας στην ιστοσελίδα της DQS χωρίς να επιβάλλονται πλαίσια, παράθυρα περιήγησης ή άλλα περιεχόμενα και (iii) η συνδεόμενη ιστοσελίδα δεν πρέπει να δηλώνει ότι ο Πελάτης ή τα προϊόντα ή υπηρεσίες του υποστηρίζονται από την DQS.

5. Πιστοποιητικά και Λογότυπα

5.1 Έκδοση Πιστοποιητικών και Χρήση Λογοτύπων

Η DQS εκδίδει πιστοποιητικά τα οποία επιβεβαιώνουν τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης, των διεργασιών ή των προϊόντων του πελάτη σε επιλεγμένα διεθνή και εθνικά πρότυπα καθώς και σε αναγνωρισμένες κλαδικές απαιτήσεις, εφόσον ο πελάτης έχει αποδείξει μέσω της αξιολόγησης ότι όλες οι σχετικές απαιτήσεις έχουν ικανοποιηθεί. Ο πελάτης μπορεί τότε να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του και τα σχετικά σύμβολα πιστοποίησης για την προώθηση της εμπιστοσύνης με τους επιχειρηματικούς εταίρους.

Με την χορήγηση ενός πιστοποιητικού, ξεκινά μια διαδικασία επιτηρήσεων που διασφαλίζει ότι η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης, των διεργασιών ή των προϊόντων συνεχίζει να διατηρείται. Η καθιέρωση και διατήρηση της πιστοποίησης βασίζεται στην υλοποίηση της σύμβασης αξιολόγησης και πιστοποίησης και τη συνεχή τήρηση των όρων και προϋποθέσεων της από τον Πελάτη.

Ο πελάτης συμφωνεί ότι πρέπει να συνεργάζεται με την DQS για την εξακρίβωση γεγονότων, εφόσον υπάρξει αναφορά που να δηλώνει πως το σύστημα διαχείρισης, οι διεργασίες, τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες του πελάτη δεν συμμορφώνονται με τις νομικές, τις κανονιστικές, τις απαιτήσεις για πιστοποίηση ή άλλες σχετικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένης της κοινοποίησης τέτοιου είδους αναφορών μη συμμόρφωσης, που λαμβάνει ο πελάτης, και να αναφέρει στην DQS τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες που έλαβε.

Ο πελάτης συμφωνεί ότι η υπηρεσία της επιτήρησης, όπως οι αξιολογήσεις επιτήρησης και όποιες ειδικές αξιολογήσεις υλοποιούνται από την DQS, σχεδιάζονται έτσι ώστε να χρησιμεύουν μόνο ως έλεγχος των μέσων που χρησιμοποιεί ο πελάτης για να προσδιορίσει την συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισής του με τις απαιτήσεις για πιστοποίηση, και ότι ο πελάτης δεν έχει αποδεσμευθεί από την ευθύνη του για το σύστημα διαχείρισης που εφαρμόζει, τις διεργασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που καλύπτονται από το πεδίο της επιθεώρησης.

Τα πιστοποιητικά και τα λογότυπα των πιστοποιητικών δεν μεταφέρονται σε διαδόχους τίτλων ή άλλους οργανισμούς. Όταν ένα πιστοποιητικό λήγει, διακόπτεται, ανακαλείται ή ακυρώνεται ο πελάτης πρέπει να διακόψει κάθε προώθηση και προβολή ή άλλη χρήση της πιστοποίησης. Ο πελάτης δεσμεύεται να επιστρέψει το πιστοποιητικό έπειτα από ανάκληση ή ακύρωσή του. Το δικαίωμα διατήρησης του πιστοποιητικού αποκλείεται.

5.2 Μη έκδοση των πιστοποιητικών

Η DQS μπορεί να εκδώσει πιστοποιητικά μόνο εάν όλες οι απαιτήσεις έχουν ικανοποιηθεί κατά την αξιολόγηση (αρχική/επαναληπτική). Σε περίπτωση μη ικανοποίησης, ο αξιολογητής τεκμηριώνει τα ευρήματά του σε μία έκθεση μη-συμμόρφωσης ή κοινοποιεί τα σημεία τα οποία πρέπει να συμμορφωθούν, ώστε να εκδοθεί το πιστοποιητικό.

Όλες οι μη-συμμορφώσεις πρέπει να εξαλειφθούν πριν από την έκδοση του πιστοποιητικού. Εάν είναι απαραίτητο, η DQS θα επαναλάβει την αξιολόγηση εξ' ολοκλήρου ή μέρος αυτής. Εάν οι μη-συμμορφώσεις δεν έχουν εξαλειφθεί, ή εάν οι προϋποθέσεις για τη χορήγηση του πιστοποιητικού δεν έχουν επιτευχθεί ακόμη και μετά από την επακόλουθη αξιολόγηση, η διαδικασία πιστοποίησης καταλήγει στη χορήγηση μίας έκθεσης χωρίς πιστοποιητικό.

5.3 Διακοπή, Ανάκληση, Ακύρωση Πιστοποιητικού

5.3.1 Διακοπή

Η DQS έχει το δικαίωμα να διακόψει ένα πιστοποιητικό για περιορισμένο χρονικό διάστημα αν ο πελάτης αποδεδειγμένα παραβαίνει τις συμφωνημένες προς την DQS υποχρεώσεις του, π.χ. πιστοποίησης, νομικές, οικονομικές ή άλλες. Ειδικότερα εάν:

- οι διορθωτικές ενέργειες του συστήματος διαχείρισης ποιότητας δεν έχουν αποδεδειγμένα και αποτελεσματικά εφαρμοσθεί μέσα στη συμφωνημένη χρονική περίοδο,
- οι αξιολογήσεις που καθορίζονται από την DQS ως απαραίτητες για τη διατήρηση της πιστοποίησης δεν έχουν πραγματοποιηθεί και το επιτρεπτό χρονικό όριο των δώδεκα μηνών μέγιστο από την προηγούμενη αξιολόγηση έχει παραταθεί,
- η DQS δεν έχει ενημερωθεί εγκαίρως για προγραμματισμένες αλλαγές στο σύστημα και άλλες αλλαγές ή ειδικά περιστατικά (βλ. 3.3) που επηρεάζουν τη συμμόρφωση του συστήματος με το πρότυπο ή την προδιαγραφή που αποτελεί τη βάση για την αξιολόγηση,
- πιστοποιητικό της DQS ή σύμβολο πιστοποιητικού έχει χρησιμοποιηθεί με μη επιτρεπτό ή παραπλανητικό τρόπο,
- η εξόφληση πληρωμής για τις υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης δεν έχει πραγματοποιηθεί εγκαίρως σύμφωνα με τη σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ του πελάτη & της DQS, ούτε και μετά από σχετική ειδοποίηση.

Η DQS έχει το δικαίωμα να διακόψει ένα πιστοποιητικό εάν σημαντικές παραβιάσεις των κανόνων διαπίστευσης γίνουν αντιληπτές μετά την απόφαση πιστοποίησης.

Η DQS ενημερώνει τον πελάτη γραπτώς για τη διακοπή του πιστοποιητικού αναφέροντας τους λόγους καθώς και τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες ώστε να ανανεωθεί η πιστοποίηση.

Οι πιστοποιήσεις διακόπτονται για περιορισμένο διάστημα (συνήθως για μέγιστο 90 ημέρες). Αν τα απαιτούμενα μέτρα έχουν αποδεδειγμένα και αποτελεσματικά εφαρμοστεί μέχρι το τέλος της διορίας, η διακοπή της πιστοποίησης ακυρώνεται.

5.3.2 Ανάκληση

Η DQS έχει το δικαίωμα να ανακαλεί πιστοποιητικά μέσω γραπτής ειδοποίησης εάν:

- η περίοδος διακοπής του πιστοποιητικού έχει ξεπεραστεί,
- δεν διασφαλίζεται η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης με το πρότυπο ή την οδηγία στο οποίο βασίζεται,
- ο πελάτης συνεχίζει να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση για προώθηση της εταιρείας του μετά τη διακοπή του πιστοποιητικού,
- ο πελάτης χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τέτοιο τρόπο ώστε να υπονομεύει τη φήμη του φορέα πιστοποίησης,
- οι προαπαιτήσεις οι οποίες οδήγησαν στην έκδοση των πιστοποιητικών δεν ισχύουν πλέον,
- ο πελάτης λήγει οριστικά την σχέση σύμβασης με την DQS.

5.3.3 Ακύρωση

Η DQS έχει το δικαίωμα να ακυρώσει πιστοποιητικά ή να τα κηρύξει αναδρομικά μη-έγκυρα εάν:

- ανακαλυφθεί εκ των υστέρων ότι οι προαπαιτήσεις που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού δεν έχουν στην πραγματικότητα ικανοποιηθεί,
- ο πελάτης έχει επηρεάσει την διαδικασία πιστοποίησης, με τρόπο ώστε η αντικειμενικότητα, η ουδετερότητα και η ανεξαρτησία του αποτελέσματος αξιολόγησης να αμφισβητούνται.

6. Επιπλέον απαιτήσεις

Για κάποια εξειδικευμένα συστήματα διαχείρισης ή πιστοποιήσεις προϊόντων και υπηρεσίες αξιολόγησης, μπορεί να εφαρμόζονται επιπλέον υποχρεωτικές απαιτήσεις, περιλαμβανομένων αλλά μη περιορισμένων στα ακόλουθα:

Κλάδος αυτοκινητοβιομηχανίας	Παράρτημα αυτοκινητοβιομηχανίας https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
Κλάδος αεροδιαστημικής:	Παράρτημα αεροδιαστημικής https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
Κλάδος σιδηροδρόμων - DQS GmbH:	Παράρτημα IRIS https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/
Κλάδος τηλεπικοινωνιών - DQS Inc.:	Παράρτημα TL9000 https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://dqsus.com/requirements-and-regulations/
Προγράμματα της DQS MED:	Κανονισμός επιθεώρησης και πιστοποίησης της DQS Medizinprodukte GmbH και συμπληρώματά του https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information
Προγράμματα της DQS CFS:	Ειδικοί Όροι για την Αξιολόγηση Συστημάτων Διαχείρισης και την Πιστοποίηση Προϊόντων της DQS CFS GmbH https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/
Κινεζική αγορά:	Ειδικοί Όροι για δραστηριότητες στην Κινεζική αγορά όπως καθορίζονται από τις Κινεζικές κυβερνητικές αρχές (π.χ. CNCA) https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ or http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html

Τέλος εγγράφου