

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

1. Definice

Klient: strana, která je odpovědná za výrobek, proces, službu a schopna zajistit zabezpečování kvality (výrobce, montážní organizace, organizace poskytující službu ad.)

Certifikační orgán: třetí strana, která posuzuje/ prověřuje systém kvality dodavatele podle zveřejněných norem pro systémy kvality a veškeré doplňkové dokumentace, požadované v rámci systému.

2.

2.1 Certifikace systému kvality

Certifikace je prováděna na základě uznávaných kritérií a pravidel, obsažených v **ČSN EN ISO 9001**

2.2 **Certifikace procesu svařování** na základě uznávaných kritérií a pravidel, obsažených v **ČSN EN ISO 3834**, ve smyslu předpisu **EA-6/02 M:2013**, pro odporové svařování rozšířené o požadavky **ČSN EN ISO 14554-1,-2**, pro železniční kolejová vozidla v řadě **ČSN EN 15085**, (prověření předpisu ČD V 95/5) a pro ocelové konstrukce podle **ČSN EN 1090-2**, pro konstrukce z hliníku a jeho slitin **ČSN EN 1090-3**, pro ocelové za studena tvarované prvky a konstrukce podle **ČSN EN 1090-4**, pro hliníkové za studena tvarované prvky a konstrukce podle **ČSN EN 1090-5**, posouzení shody řízení výroby podle **ČSN EN 1090-1+A1** jako PAB s CWS ANB

3. Všeobecná ustanovení

3.1 Všichni klienti mají rovný přístup k certifikačnímu orgánu. CO SVV Praha uplatňuje své certifikační postupy nediskriminačním a nestranným způsobem a na klienty nejsou kladeny nepatřičné finanční náklady ani jiné nepatřičné podmínky.

3.2 CO SVV Praha působí především jako Certifikační orgán pro svařování - COV-S, resp. CO č. 3110 s akreditací ČIA podle ČSN EN ISO/IEC 17065:2013, jednak jako Certifikační orgán SVV Praha pro systémy managementu – CO SM, s plněním zásad a principů pro systémy kvality v souladu s ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016. CO SVV Praha je nestranný a dodržuje u všech svých pracovníků nezávislost vůči klientovi. Klient musí mít dokumentován systém kvality a/nebo proces svařování. U klienta musí být v jednotlivých fázích certifikačního řízení přezkoumány a splněny níže uvedené:

3.3 Podmínky pro jednotlivé fáze certifikace

Zahájení certifikace

Klient podá na CO SVV Praha **žádost o certifikaci** vyplněním formuláře SD VI (ke stažení na <http://www.svv.cz>). Žádost se specifikací druhu a rozsahu certifikace musí být úplná (včetně podpisu závazku klienta k poskytnutí všech informací a podkladů nezbytných pro posuzování/hodnocení, prohlášení o dodržování závazků vyplývajících z certifikace a vyplněného dotazníku v žádosti a před dozorem nebo recertifikací i dotazníku, týkajícího se změn).

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

Audit na místě

Po jmenování a odsouhlasení certifikačního týmu na formuláři F6 a plánu auditu je a zahájeno posuzování na místě.

Při prvotním posuzování musí být audit pro certifikaci ČSN EN ISO 9001 dvoustupňový, viz čl. 5 těchto informací, pro ostatní certifikace jednostupňový s předběžným posouzením dokumentace klienta.

Posuzování na místě pro prokázání shody s požadavky certifikačních norem, specifikací rozsahu, uvedenou v žádosti a dokumentovaným systémem řízení kvality/procesem svařování, je prováděno na základě plánu auditu.

O zjištěních, i o případném zjištění neshod, je klient informován v provedeném záznamu z auditu na místě. Klient po analýze určí a splní opatření k nápravě. Certifikačnímu orgánu musí vytvořit podmínky k ověření opatření, pokud je to nutné.

Udělení certifikátu je možné na základě splnění následujících podmínek:

- splnění všech certifikačních požadavků klientem,
- na základě přezkoumání podkladů z auditu nezávislým pracovníkem, s kladným závěrem z auditu a s doporučením vydat certifikát,
- na základě schválení, resp. kladného rozhodnutí vedoucího (zástupce vedoucího) CO.

Před předáním certifikátu je nutné, aby statutární zástupce certifikovaného subjektu potvrdil Prohlášení o dodržování závazků vyplývajících z certifikace (SD VII).

Certifikát, který obsahuje všechny náležitosti je předán klientovi po splnění všech certifikačních požadavků, uhrazení finančních závazků za certifikační řízení podle Ceníku certifikačních výkonů CO SVV Praha (SD IV).

Platnost certifikátu

Certifikát se obvykle vydává:

- pro certifikaci podle ČSN EN ISO 9001, ČSN EN 15085 a ČSN EN 1090 na 3 roky,
- pro proces svařování podle ČSN EN ISO 3834-2,-3,-4 a ČSN EN ISO 14554-1,-2 na 5 let (podle předpisu EA-6/02).

Datum účinnosti (vydání) certifikátu nesmí předcházet datu rozhodnutí o udělení certifikace. Datum platnosti certifikátu (ukončení platnosti) se odvíjí ode dne, kdy bylo rozhodnuto o certifikaci/vydání certifikátu, tj. maximálně 3 roky nebo 5 let (v závislosti na certifikačním schématu) minus 1 den.

Podmínky pro udržování certifikace

Podrobení se pravidelnému dozoru viz čl. 6.

Při každé změně, která má vliv na údaje uvedené v certifikátu a podmínky, za kterých byl certifikát vystaven, je klient povinen změnu bez prodlení nahlásit, a to veškeré i předpokládané změny týkající se předmětu certifikace, zvláště údajů uvedených na certifikátu v přiměřené lhůtě, nejdéle však do 1 měsíce od provedení změny.

Podmínky pro rozšiřování certifikace

Klientem podaná Žádost o rozšíření rozsahu certifikace (SD VI). Specifikace rozsahu rozšíření musí být úplná.

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

Dokumentovaný SM a dokumentace procesu svařování musí být náležitě doplněna v rozsahu odpovídajícím požadovanému rozšíření.

Při posouzení na místě musí být prokázána shoda s požadavky ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 3834, ČSN EN 15085, ČSN EN 1090-2,3,4,5, ČSN EN ISO 14554-1,2, v rozsahu změny certifikace uvedené v Žádosti o certifikaci podané klientem a dokumentovaného systému pro proces svařování.

V případě neshod určit a splnit opatření k nápravě.

Podmínky pro pozastavení, ukončení omezení rozsahu certifikace, odnětí certifikátu.

CO musí pozastavit certifikaci v případech, že:

- certifikovaný SM klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků na efektivitu SM, tzn. že došlo ke změně, vedoucí k nefunkčnosti SM,
- certifikovaný klient nedovolí provedení dozorových auditů a opakované certifikace v požadované četnosti,
- certifikovaný klient dobrovolně požádal o pozastavení,
- oprávněná a prověřená stížnost na držitele certifikátu,
- při dozoru zjištěné vážné neshody v plnění certifikačních požadavků, kritérií a závazků, které jsou specifikovány ve smlouvě F1, v prohlášení o dodržování závazků SD VII a v záznamu z auditu F4,
- pominutí podmínek, za kterých byl vydán certifikát,
- nedodržování závazků vyplývajících z certifikace,
- při pozastavení je certifikace dočasně neplatná.

Obnovení platnosti certifikátu

Chce-li certifikovaný klient obnovit účinnost pozastaveného certifikátu, musí o obnovu zažádat certifikační orgán písemně do půl roku od data pozastavení.

Certifikační orgán pak zahájí po obdržení žádosti přípravy a následně provede mimořádný dozorový audit u klienta.

Pokud je certifikace po pozastavení obnovena, musí CO provést odpovídající opatření a upravit certifikační dokumenty tak, aby byly k dispozici všechny potřebné údaje podle kterých je SM nebo proces svařování nadále certifikován.

Pokud klient o obnovu účinnosti certifikátu nepožádá v uvedeném termínu, po jeho uplynutí CO certifikát odejme.

Pro certifikaci procesu svařování musí klient zajistit další níže uvedené vstupní podmínky, a to:

- technické vybavení ve smyslu ČSN EN ISO 3834, ČSN EN 15085, ČSN EN ISO 14554, ČSN EN 1090,
- kvalifikovaný svářečský dozor pro zajištění kvality výroby svařováním, zaměstnaný u firmy ve smluvním pracovním poměru. Počet pracovníků ve funkci svářečského dozoru s kvalifikací podle ČSN EN ISO 14731 (IWE/EWE, IWT/EWT, IWS/EWS) musí počtem a složením odpovídat rozsahu a náročnosti výroby,
- dostatečný počet svářečů, resp. operátorů s kvalifikací podle ČSN EN ISO 9606-1, řady ČSN EN ISO 9606, resp. ČSN EN ISO 14732. Pro každou metodu svařování, požadovanou při certifikaci, musí klient disponovat nejméně dvěma svářeči s platným

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

rozsahem odpovídající kvalifikace podle příslušných norem, pro pracovní směnu. Rozsah platnosti zkoušek svářečů včetně skupin materiálů a jejich rozměrů musí odpovídat již prováděné nebo zamýšlené výrobě.

Specifikované postupy svařování WPS a instrukce, kvalifikované na základě WPQR ve smyslu norem řady navazující na ČSN EN ISO 15607.

Pracovníky metrologie a kontroly NDT.

CO SVV Praha si vyhrazuje v rámci certifikačního řízení praktické přezkoušení svářečů a přezkoušení osob svářečského dozoru ve formě odborného pohovoru.

4. Certifikační proces - prokazování shody

4.1 Základní informace o certifikačním řízení, podání Žádosti o certifikaci (SD VI) podmínkách prověřování/hodnocení, následném udělování, udržování, rozšiřování, případném omezování, pozastavování a odnímání certifikátu, získá klient od pracovníka CO při úvodním (vstupním) jednání, případně seznámením se s tímto dokumentem.

4.2 Podání žádosti o certifikaci se podává na jednotném formuláři CO. Po správném vyplnění žádosti, která obsahuje základní údaje o žadateli a předmětu certifikace je provedeno její přezkoumání. Pokud žádost neobsahuje všechny údaje potřebné k zahájení certifikačního řízení, je žádost vrácena klientovi k doplnění. Před zahájením certifikačního řízení je sepsána smlouva mezi CO SVV Praha a klientem, s určením práv a povinností obou stran.

4.3 Posouzení dokumentace - žadatel předkládá CO SVV Praha k posouzení dokumentaci pro systém kvality i proces svařování, a to příručku kvality a další dokumenty týkající se systému kvality a procesu svařování. Na základě vyžádání CO, předkládá klient i jiné doplňující podklady související s předmětem certifikace.

Dokumentace žadatele je považována za důvěrnou a v souladu se zákonnými předpisy. CO SVV Praha umožňuje přístup a nahlížení do dokumentů pouze pracovníkům pověřeným k příslušným certifikačním úkonům. Při prvotním auditu SM podle ČSN EN ISO 9001 i při spojení s ČSN EN ISO 3834, musí být 1. stupeň auditu spojený s posouzením dodané dokumentace, proveden v místě působnosti žadatele o certifikaci – viz čl.5.1.

4.4 Po kladném posouzení dokumentace, v případě prvotního auditu SM, po kladném posouzení žádosti a podepsání smlouvy o certifikaci jmenuje vedoucí CO tým auditorů, včetně určení termínu místního auditu, který je žadateli zaslán k odsouhlasení s uvedením pověřených auditorů CO. Pokud jmenovaní auditoři nemohou být žadatelem ze závažných důvodů odsouhlaseni, (klient uplatní své námítky písemně) jmenuje vedoucí CO auditory jiné, se stejnou odbornou způsobilostí.

5. Průběh auditu - místního šetření

5.1 Při prvotním auditu SM podle ČSN EN ISO 9001 i při spojení s ČSN EN ISO 3834 musí být 1. stupeň auditu spojený s posouzením dodané dokumentace, proveden v místě působnosti žadatele o certifikaci. Předběžné posouzení dokumentace může být pro potřeby auditorů provedeno v CO SVV Praha.

Provádí se za účelem:

a) posouzení dokumentace systému managementu klienta, příručky SM, dalších dokumentů SM ke splnění certifikačních požadavků norem, včetně dokumentů procesu svařování, je-li také certifikován

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

- b) 1. stupeň auditu se provádí v prostorách auditované organizace, kde jsou uskutečněny pohovory s pracovníky klienta a je možné posoudit a vyhodnotit specifické podmínky certifikovaného pracoviště. Předběžné posouzení dokumentace je možno provádět před auditem na pracovišti, na pracovišti CO SVV Praha,
- c) přezkoumání klientova postavení a pochopení požadavků normy, s ohledem na stanovení klíčových hledisek procesů, cílů a uplatňování SM,
- d) shromáždění nezbytných informací týkajících se rozsahu SM, procesů a umístění pracovišť klienta z hlediska souvisejících statutárních a předpisových opatření a shody kvality, životního prostředí, právní hlediska žadatelovy činnosti ad. Jestliže podklady pro certifikaci nesplňují požadavky certifikovaných norem, může být na přání klienta provedena změna 1. stupně na dodatečný rozhovor o dalším postupu, resp. předaudit,
- e) přezkoumání zdrojů pro 2. stupeň certifikačního auditu a dohodnutí podrobností k jeho připravenosti,
- f) zaměření auditorů na plánování auditu 2. stupně, získáním dostatečného přehledu o SM klienta, činnostech a jeho pochopení souvislostí s možnými významnými hledisky,
- g) vyhodnocení, zda jsou interní audity a přezkoumání managementu plánovány a vykonávány a zda úroveň uplatnění SM potvrzuje, že klient je připraven na audit 2. stupně. O zjištěních a výsledku auditu 1. stupně obdrží klient písemnou zprávu (SD VIII - F12), která musí obsahovat identifikace všech oblastí, kde vznikly oprávněné obavy, že by v nich při auditu 2. stupně mohly být zaznamenány neshody.

Při stanovení intervalu mezi auditem 1. a 2. stupně musí být vzaty v úvahu potřeby klienta dořešit problematické oblasti, zjištěné při auditu 1. stupně. CO SVV Praha může také provést úpravy opatření pro 2. stupeň auditu.

Ve stanoveném termínu auditu (F6) zajistí žadatel podmínky pro:

- Úvodní a závěrečné jednání dle harmonogramu/plánu auditů,
- Prověřování SM nebo procesu svařování na místě,
- Dostupnost veškeré dokumentace SM nebo procesu svařování,
- Dostupnost personálu pro SM nebo proces svařování,

Pro certifikaci podle ČSN EN ISO 3834, ČSN EN 15085, ČSN EN ISO 14554, ČSN EN 1090 navíc přítomnost odpovědných pracovníků a dostupnost originálů dokladů o kvalifikaci pracovníků, osvědčení o základních a přídatných materiálech, protokoly ze zkoušek postupů svařování, doklady o kalibraci přístrojů a další protokoly o jakosti. Zároveň zajistí přístupnost jednotlivých pracovišť k prohlídce a potřebný materiál k provedení a vyhodnocení prověřovacích zkoušek svářečů.

5.2 Druhý stupeň auditu

2. stupeň auditu se provádí za účelem vyhodnotit uplatňování systému managementu klienta, včetně jeho efektivnosti. 2. stupeň se dále uplatňuje pro opakované a dozorové audity.

Při auditu na místě musí žadatel při certifikaci SM prokázat shodu podle druhu certifikace s normou ISO 9001, Příručkou kvality a dalšími dokumenty.

U procesu svařování je mimo shodu s normami řady ČSN EN ISO 3834, ČSN EN 15085, ČSN EN 1090 a ČSN EN ISO 14554 (podle druhu certifikace) ověřena i funkčnost zavedeného systému zajišťování kvality svářečských prací a činností spjatými přímo s procesem svařování, podle požadavků čl. 5.3. a 5.4.

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

5.3 Hodnocení auditu – zpráva z auditu na místě

Po auditu na místě auditoři hodnotí výsledky posuzování shody s certifikačními požadavky a na závěrečném zasedání informují vedení certifikované organizace o výsledcích posuzování. Tyto výsledky jsou shrnuty a zaznamenány v Hodnocení z auditu, který je se zástupci organizace projednán a následně předán po podpisu oprávněné osoby a vedoucího auditora CO SVV Praha, stejně jako Protokoly opatření (F15), které jsou navíc vystavovány při certifikaci SM podle ČSN EN ISO 9001. Záznamy obsahují mimo identifikačních údajů případné neshody s požadavky na certifikaci (významné a méně významné) a dále může obsahovat zvláštní ujednání a příležitosti ke zlepšování.

V případě zjištění neshod, v závislosti na jejich charakteru a závažnosti, stanovuje vedoucí auditor nutnost dalšího šetření na místě.

Zpráva se vystavuje i když nebyly zjištěny žádné neshody při posuzování.

5.4 Postup v případě zjištění neshod

V případě, že byly zjištěny závažné neshody (viz Záznam z auditu na místě F4 a Protokoly opatření F15, resp. Hodnocení z auditu) klient stanovuje nápravná opatření včetně odpovědné osoby a termínu odstranění neshod. Odstranění závažných neshod musí být prokazatelné a jejich realizaci prokazuje klient certifikačnímu orgánu. Jmenovaný auditor posoudí stanovená opatření k nápravě, následně jejich realizaci a stav odstranění zjištěných neshod. Po odstranění všech zjištěných závažných neshod uzavírá posuzování klienta sepsáním Zprávy z certifikace, záznamem v Hodnotící zprávě F9, resp. ve Vyhodnocení opatření k nápravám a předáním složky k přezkoumání hodnotící činnosti. V případě zjištění méně závažných neshod a klasifikovaných příležitostí ke zlepšování, zpracuje klient opatření, jejich realizaci dokládá auditorskému týmu při další dozorové akci, kde proběhne jejich hodnocení.

5.5 Posouzení certifikačního řízení vedoucím auditorem a návrh k vydání certifikátu VCO jsou zaznamenány do Hodnotící zprávy, resp. v Hodnocení z auditu.

5.6 Po ukončení posuzování klienta, prověří správnost průběhu celého certifikačního řízení konkrétního certifikačního případu, nezainteresovaný pracovník CO SVV Praha.

Případné námítky řeší vedoucí CO nebo jeho zástupce. Je-li splněna podmínka nestrannosti, může posouzení provádět i vedoucí CO, který rozhoduje o vydání certifikátu.

6. Dozor

Je v certifikované organizaci vykonáván s cílem prověřit, zda klient trvale plní požadavky certifikace a norem, podle níž je certifikován. Dozor certifikovaných klientů systému managementu je prováděn dvakrát v průběhu tříletého certifikačního cyklu. Při posuzování procesu svařování podle ČSN EN ISO 3834-2,-3,-4 zpravidla čtyřikrát v průběhu pětiletého certifikačního cyklu.

Certifikovaný klient je povinen dbát o udržování a zlepšování systému kvality a vyhovět certifikačním požadavkům v celé lhůtě platnosti certifikátu. Pro ověření této skutečnosti vykonává CO SVV dozor nad certifikovaným klientem. Dozor je prováděn uskutečněním dozorových auditů, které mohou být ve formě pravidelných, plánovaných, prověřovacích auditů (jednou ročně), nebo ve formě mimořádných auditů, a to v případě změn, které mají

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

přímou souvislost s rozsahem platnosti a plněním certifikačních podmínek, za kterých byl certifikát klientovi vydán (např. změna sídla klienta, změna odpovědného personálu SM, svářečského dozoru apod.)

Dozorový audit, který následuje po prvotním auditu musí být vykonán do 12 měsíců od posledního dne druhého stupně auditu. Dozorový audit v dalších certifikačních cyklech je vykonán zpravidla 1x za rok, v odůvodněných závažných případech (např. reorganizace firmy) a u certifikace procesu svařování max. do 18 měsíců od předešlého auditu.

Postupy dozoru jsou zpracovány v Související dokumentaci CO. Z dozorových akcí je klientovi vždy předána Zpráva z auditu na místě, resp. Hodnocení z auditu. V rámci dozoru může dojít k úpravě rozsahu certifikace nejčastěji v podobě rozšíření nebo omezení rozsahu (proces svařování – druh výrobků, personál, technologie, materiál).

Program dozorového auditu SM musí přinejmenším zahrnovat:

- a) interní audity a přezkoumání managementu,
- b) přezkoumání opatření přijatých pro vypořádání neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu,
- c) vyšetření stížností,
- d) účinnost systému managementu s ohledem na dosahování cílů certifikovaného klienta,
- e) postup plánovaných činností, jejichž cílem je trvalé zlepšování,
- f) trvalé provozní řízení,
- g) přezkoumávání všech změn,
- h) používání odkazů na certifikaci (případně značek),

Dozorový audit procesu svařování zahrnuje celý rozsah certifikačních norem a předpisů.

7. Změny v rozsahu platnosti certifikace

Projeví-li klient zájem o rozšíření rozsahu certifikace (uvedeném v platném certifikátu), podá Žádost o certifikaci na formuláři SD VI, ve kterém vyplní základní identifikační údaje a určí požadovanou změnu rozsahu certifikace a zašle CO SVV Praha.

Na základě přezkoumání vyplnění Žádosti o certifikaci (o rozšíření rozsahu) a její registrace proběhne ve smluvně dohodnutém termínu mimořádný dozorový audit.

Pokud požádá klient o omezení rozsahu certifikace nebo provedení dalších změn v platném certifikátu, posoudí CO SVV Praha vliv změn uvedených klientem na plnění certifikačních kritérií a závazků. Na základě výsledků posouzení CO SVV Praha rozhodne o možnosti vydat nový certifikát přímo, nebo rozhodne o posouzení oprávněnosti těchto změn formou mimořádné dozorové akce.

Změny certifikátu nemají vliv na dobu jeho platnosti.

8. Pozastavení nebo odnětí certifikace

Prohlášení o dodržování závazků vyplývajících z certifikace (SD VII) obsahuje ujednání, že mimo jiné se klient při pozastavení certifikace zdrží jakékoliv další propagace s odkazem na certifikaci. CO SVV vydá informaci o pozastavení na svých webových stránkách a pro klienta zformuluje opatření, potřebná k ukončení pozastavení a obnovení certifikace.

Pokud v době, která byla CO SVV Praha stanovena, nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, musí vést tato skutečnost k odnětí nebo omezení certifikátu.

Ve většině případů doba pozastavení nemá trvat déle než 6 měsíců.

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

Pro odnětí certifikace, případně ukončení certifikace na žádost klienta, klient ukončí používání veškerých reklamních prostředků obsahujících odkaz na certifikaci tak, aby se zajistilo, že klient nadále neposkytuje žádné informace o tom, že jeho certifikace je stále platná.

Pokud je rozsah certifikace omezen, musí CO provést odpovídající opatření a upravit formální dokumenty tak, aby bylo zřejmé, že omezení bylo klientovi sděleno, je zapracováno do certifikační dokumentace a veřejně dostupných informací.

Posuzování přezkoumání nebo rozhodnutí potřebná pro řešení pozastavení certifikace nebo jsou požadovaná certifikačním schématem, musí být ukončena v souladu s aplikovatelnými částmi certifikačních norem. Certifikace může být pozastavena nebo odejmuta v případě nedodržování certifikačních podmínek, které jsou specifikovány ve smlouvě o certifikaci a v „Prohlášení o dodržování závazků vyplývajících z certifikace“, certifikovaný SM klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků na efektivitu SM, tzn. došlo ke změně vedoucí k nefunkčnosti SM. CO musí pozastavit certifikaci v případech, že:

- certifikovaný klient nedovolí provedení dozorových auditů opakované certifikace v požadované četnosti
- certifikovaný klient dobrovolně požádal o pozastavení
- oprávněná a prověřená stížnost na držitele certifikátu
- při dozoru zjištěné vážné neshody v plnění certifikačních kritérií a závazků, které jsou specifikovány ve smlouvě F1 a v prohlášení o dodržování závazků SD VII
- pominutí podmínek, za kterých byl vydán certifikát
- nedodržování závazků vyplývajících z certifikace

9. Řešení námitek, odvolání a stížností

CO má pro řešení námitek, odvolání a stížností zpracován postup (PP3), který je klientům k nahlédnutí u vedoucího CO, zahrnuje:

Námítky podává certifikovaný klient proti postupu nebo zjištění CO SVV Praha vedoucímu posuzovateli/auditorovi při posuzování certifikačních požadavků v rámci auditu na místě.

Námítky mohou být uplatněny při závěrečném projednávání zjištění z auditu na místě.

Pokud není námitka vyřízena na místě s vedoucím posuzovatelem, je řešena v rámci dalšího certifikačního řízení, při přezkoumání certifikačního případu nezávislým posuzovatelem. Rozhoduje vedoucí CO nebo jeho zástupce.

Odvolání je možné podat proti všem rozhodnutím CO v procesu certifikace, a to zejména proti pozastavení, odejmutí nebo neudělení certifikátu.

Stížnosti mohou být podávány klientem nebo jinou osobou v jakékoliv fázi certifikačního procesu, a to písemnou formou vedoucímu CO.

Odvolání se podávají písemně do 15 dnů od rozhodné skutečnosti proti níž směřují. Rozhodující je stvrzené datum podání. Příjem odvolání musí být zaznamenán, potvrzen na kopii, případně na stejnopise odvolání. Zmeškání lhůty k odvolání může být prominuto VCO, avšak ve zcela výjimečných případech. Odvolání proti rozhodnutím nemají odkladný účinek, až na mimořádné důvody, které může VCO zohlednit po projednání v Certifikační radě.

Odvolatel musí být informován o postupu vyřizování a o výsledku jeho odvolání. Rozhodnutí má být sděleno tomu, kdo odvolání podal.

Přezkoumáním, vyřizováním ani rozhodováním o předmětu odvolání nebo stížnosti nesmí být pověřeni pracovníci CO SVV Praha, kteří byli do něho zapojeni nebo o něm rozhodovali. V případě odvolání proti pozastavení certifikátu, odejmutí certifikátu, neudělení certifikátu musí

INFORMACE PRO ŽADATELE O CERTIFIKACI

proto odvolání vyřizovat odlišné osoby, než ty, které prováděly audity a rozhodovaly o certifikaci. Rozhodnutí o odvolání nebo stížnosti musí být sděleno tomu, kdo je podal.

V případě stížností musí CO SVV Praha potvrdit, že konkrétní stížnost se vztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO odpovědný. Pokud tomu tak je, musí se jí zabývat.

Příjem stížnosti musí být zaznamenán a potvrzen. Dále je stížnost přezkoumána pověřeným pracovníkem CO viz výše. Po získání a ověření veškerých informací pro potvrzení platnosti stížnosti je rozhodnuto, zda je stížnost oprávněná či nikoliv. V případě zjištění neshody v SM CO SVV Praha, musí být stanovena její příčina a případá-li to v úvahu, musí CO stanovit a přijmout potřebná opatření k nápravě tak, aby se zabránilo jejímu opětovnému výskytu. Proto je oprávněná stížnost důvodem pro mimořádný interní audit SM. Při interním auditu musí být mimo jiné provedeno posouzení účinnosti přijatých opatření k nápravě.

Pokud je to možné, CO musí podat tomu, kdo stížnost podal, formální oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti.

Rozhodnutí musí být učiněno nebo přezkoumáno tím, kdo se nepodílel na předmětu stížnosti a má být sděleno tomu, kdo stížnost podal.

CO musí stanovit spolu s klientem a tím, kdo stížnost podal, zda, a pokud ano, v jakém rozsahu budou předmět stížnosti a rozhodnutí o ní zveřejněny.

Při podání odvolání je nutno uhradit pořádkový poplatek podle Ceníku certifikačních výkonů, který se v případě uznání vrací. Odvolávající se je písemně informován o vyřízení odvolání vedoucím CO, a to v běžných případech nejpozději do 1 měsíce od data převzetí.

10. Změny požadavků na certifikaci

Pokud certifikační orgán musí provést změny svých požadavků na certifikaci, je klient vhodnou formou (písemně, prostřednictvím semináře, přes www stránky ad.) informován. Současně je sdělena i lhůta, do kdy je třeba provést nezbytné úpravy i ze strany klienta. Tyto úpravy jsou po skončení lhůty prověřovány v rámci certifikace: pravidelného nebo mimořádného dozoru (vyvolaného z podnětu VCO nebo certifikovaného klienta).

Rozsah činností CO SVV Praha

pro proces svařování podle skupin výrobků pro COV

a rozsah činností podle názvu oborů s omezením na kódy CZ-NACE pro COSM

viz Osvědčení CO SVV Praha (<http://svv.cz/svarovani/certifikace-csn/osvedceni-co-svv-praha>)