



**Program certyfikacji
systemu zarządzania jakością ISO 9001
DWJ-SZ-01**

**w
Europejskim Centrum Jakości
i Certyfikacji Sp. z o.o.**

wyd. 2 z dnia 09.04.2026

Program certyfikacji systemu zarządzania jakością ISO 9001



Spis treści

1. WSTĘP	3
2. CEL I ZAKRES PROGRAMU	4
3. DEFINICJE	4
4. WYMAGANIA DLA KLIENTÓW WNIOSKUJĄCYCH O CERTYFIKACJĘ SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA	6
5. PROCES CERTYFIKACJI.....	6
5.1 Schemat procesu certyfikacji	6
5.2 Wnioskowanie o certyfikację	7
5.3 Skład zespołu auditującego.....	8
5.4 Obserwatorzy.....	8
5.5 Audit certyfikacji początkowej	8
5.6 Raport z auditu	9
5.7 Niezgodności	10
5.8 Decyzja dotycząca certyfikacji	11
5.9 Wykorzystywanie certyfikatów i znaków.....	11
5.10 Procedury nadzoru	11
6. PONOWNA CERTYFIKACJA (RECERTYFIKACJA).....	13
7. ZMIANY W WYMAGANIACH CERTYFIKACYJNYCH	13
8. PODEJŚCIE DO AUDITU OPARTE NA PRÓBKOWANIU.....	14
9. AUDITY ZDALNE / HYBRYDOWE	14
10. ZAWIESZANIE, COFANIE, OGRANICZANIE LUB ROZSZERZANIE ZAKRESU CERTYFIKACJI.....	14
10.1 Zawieszenie i wznowienie ważności certyfikatu	14
10.2 Cofnięcie certyfikatu	15
10.3 Ograniczenie lub rozszerzenie zakresu certyfikacji.....	15
11. PRZENOSZENIE AKREDYTOWANEJ CERTYFIKACJI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	15
12. DOSTĘP DO SKARG SKŁADANYCH CERTYFIKOWANEMU KLIENTOWI	16
13. POUFNOŚĆ	16
14. SKARGI I ODWOŁANIA OD DECYZJI JEDNOSTKI	17
14.1 Skargi.....	17
14.2 Odwołania	17

15	CZAS AUDITU	17
16	PUBLIKACJA INFORMACJI O CERTYFIKACJI	18

1. WSTĘP

Departament Weryfikacji Jakości (DWJ) działa w jednostce certyfikującej systemu zarządzania Europejskie Centrum Jakości i Certyfikacji Sp. z o.o. (dalej ECJiC Sp. z o.o./ ECJiC) w oparciu o wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015-09.

Jednostka przeprowadza procesy certyfikacji systemów zarządzania, na zgodność z wymaganiami norm stanowiących podstawę certyfikacji, zgodnie z niniejszym programem oraz wewnętrznymi procedurami.

Niniejszy program certyfikacji systemów zarządzania przeznaczony jest dla przedsiębiorstw i organizacji ubiegających się o uzyskanie certyfikatu potwierdzającego wdrożenie i funkcjonowanie systemu zarządzania w zakresie normy ISO 9001.

ECJiC przeprowadza procesy certyfikacji dla klientów na terenie Polski. Nie przewiduje się przeprowadzania certyfikacji dla klientów wnioskujących o objęcie certyfikatem oddziałów zlokalizowanych poza siedzibą Polski.

Na stronie internetowej jednostki www.centrumjakosci.eu, oprócz niniejszego programu, znajdują się również:

- Polityka jakości i bezstronności,
- Zasady posługiwania się znakami certyfikacji.

Informacje dotyczące obszarów geograficznych, w których jednostka działa, o statusie danej certyfikacji, nazwie, związanym dokumencie normatywnym, zakresie i geograficznej lokalizacji (miasto i kraj) określonego certyfikowanego klienta, udostępniane są na życzenie.

Inne dokumenty/normy, przywołane w niniejszym programie dostępne są na stronie internetowej Polskiego Centrum Akredytacji lub stronie Polskiego Komitetu Normalizacyjnego.

Jednostka deklaruje rzetelność informacji dostarczanych certyfikowanym Klientom oraz udostępnianych na rynku.

W miejscach, gdzie niniejszy program powołuje się na normy lub inne dokumenty, dotyczy to ich aktualnych wydań.

Zasady certyfikacji systemów zarządzania opierają się na niżej wymienionych normach i dokumentach:

Program certyfikacji systemu zarządzania jakością ISO 9001



- ISO 9001 Systemy zarządzania jakością – Wymagania
- ISO/IEC 17021-1 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania,
- ISO/IEC 17021-3 Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania - Część 3: Wymagania dotyczące kompetencji do auditowania i certyfikacji systemów zarządzania jakością,
- IAF MD 1 Dokument obowiązkowy IAF dotyczący auditu i certyfikacji systemów zarządzania organizacji wielooddziałowych
- IAF MD 4 Dokument obowiązkowy IAF dotyczący stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych („ICT”) do celów prowadzenia oceny zgodności
- IAF MD 5 Ustalanie czasu auditu systemów zarządzania jakością, środowiskowego oraz bezpieczeństwa i higieną pracy
- IAF MD 28 Dokument obowiązkowy IAF dotyczący przekazywania danych do IAF Database i ich utrzymywania

2. CEL I ZAKRES PROGRAMU

Celem niniejszego programu jest ustanawianie zasad certyfikacji systemów zarządzania jakością wg wymagań normy:

- PN-EN-ISO 9001:2015-10/A1:2025-03.

Niniejszy dokument dedykowany jest podmiotom zainteresowanym certyfikacją w ECJiC Sp. z o.o., w celu przygotowania się do procesu certyfikacji systemu zarządzania jakością.

Jednostka Certyfikująca Systemy Zarządzania ECJiC jest w trakcie procesu ubiegania się o akredytację Polskiego Centrum Akredytacji w Warszawie do certyfikacji systemu zarządzania jakością (QMS) wg wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015 w następujących branżach klasyfikacji PKD/NACE:

KOD IAF	KOD NACE/PKD	Opis działalności gospodarczej
35	70	Doradztwo związane z zarządzaniem, działalność firm centralnych
37	85	Edukacja

3. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego programu i w odniesieniu do działań związanych z procesem auditowania i certyfikacji stosuje się następujące definicje:

- **Audit (audyt)** - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces oceny działalności organizacji, polegający na zbieraniu i analizie obiektywnych dowodów w celu ustalenia stopnia spełnienia określonych kryteriów, takich jak wymagania normy, procedury lub wymagania Klienta/jednostki certyfikującej.
- **Audit zdalny** – audit prowadzony z wykorzystaniem ITC, umożliwiających przeprowadzenie całości lub części działań auditowych bez fizycznej obecności zespołu auditującego w lokalizacji auditowanego Klienta.
- **Audit hybrydowy** – audit realizowany z wykorzystaniem ITC oraz działań prowadzonych w lokalizacji auditowanej organizacji, stanowiący połączenie auditu zdalnego i auditu na miejscu.
- **Technologie ICT** – technologie informacyjno-komunikacyjne; wykorzystanie technologii do gromadzenia, przechowywania, wyszukiwania, przetwarzania, analizowania i przekazywania informacji; obejmują oprogramowanie i sprzęt, taki jak: smartfony, urządzenia przenośne, laptopy, komputery stacjonarne, drony, kamery wideo, urządzenia do noszenia na ciele, sztuczna inteligencja i inne; użycie ICT może być odpowiednie przy auditowaniu zarówno na miejscu, jak i przy użyciu metod zdalnych.
- **Czas auditu** – Czas potrzebny na zaplanowanie i przeprowadzenie kompletnego i skutecznego auditu systemu zarządzania organizacji Klienta.
- **Czas trwania auditu** - Część czasu auditu poświęcona na przeprowadzenie działań auditowych od spotkania otwierającego do spotkania zamykającego, łącznie z tymi spotkaniami.
- **Klient** – organizacja, której system zarządzania jest auditowany dla celów certyfikacji.
- **Certyfikowany klient** - Klient, którego system zarządzania jest certyfikowany w ECJiC.
- **Niezgodność** – niespełnienie wymagania.
- **Duża niezgodność** – niezgodność, która wpływa na zdolność systemu zarządzania do osiągnięcia zamierzonych wyników.
- **Mała niezgodność** – niezgodność, która nie wpływa na zdolność systemu zarządzania do osiągnięcia zamierzonych wyników.
- **Funkcja centralna** - funkcja odpowiedzialna za system zarządzania i sprawująca centralny nadzór nad tym systemem; funkcja centralna jest tam, gdzie nadzór operacyjny i władza najwyższego kierownictwa organizacji są sprawowane w odniesieniu do każdego oddziału; nie jest wymagane, aby funkcja centralna była zlokalizowana w jednym oddziale.
- **Oddział stały** - lokalizacja (fizyczna lub wirtualna), w której Klient wykonuje prace lub świadczy usługi w sposób ciągły.
- **Oddział wirtualny** – lokalizacja wirtualna, w której Klienta wykonuje prace lub świadczy usługi wykorzystując środowisko sieciowe umożliwiające realizację procesów niezależnie od fizycznych lokalizacji osób wykonujących te procesy; oddział nie jest uznany za wirtualny w przypadkach, gdy procesy muszą być realizowane w środowisku fizycznym, np. składowanie,

produkcja, działalność laboratoriów prowadzących badania fizyczne, instalacja lub naprawy fizycznych wyrobów.

- **Oddział tymczasowy** – lokalizacja (fizyczna lub wirtualna), w której Klient wykonuje określone prace lub świadczy usługi w ograniczonym okresie czasu, a która nie jest przeznaczona do przekształcenia w oddział stały.
- **Organizacja wielooddziałowa** – organizacja objęta pojedynczym systemem zarządzania, obejmująca zidentyfikowaną funkcję centralną (niekoniecznie rozumianą jako siedziba główna organizacji), w której planowane i nadzorowane są określone procesy/działania, oraz kilka oddziałów (stałych, tymczasowych lub wirtualnych), w których te procesy/działania są realizowane w całości lub częściowo.

4. WYMAGANIA DLA KLIENTÓW WNIOSKUJĄCYCH O CERTYFIKACJĘ SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

Warunkiem bezwzględnym przystąpienia do certyfikacji dla Klientów wnioskujących o certyfikację systemu zarządzania jakością w ECJiC Sp. z o.o. jest posiadanie wdrożonego i udokumentowanego systemu wg wymagań określonej normy.

ECJiC Sp. z o.o. udziela certyfikacji w momencie uzyskania wystarczającego dowodu na to, że ustalenia dotyczące systemu zarządzania jakością zostały wdrożone, są skuteczne i będą nadal utrzymywane.

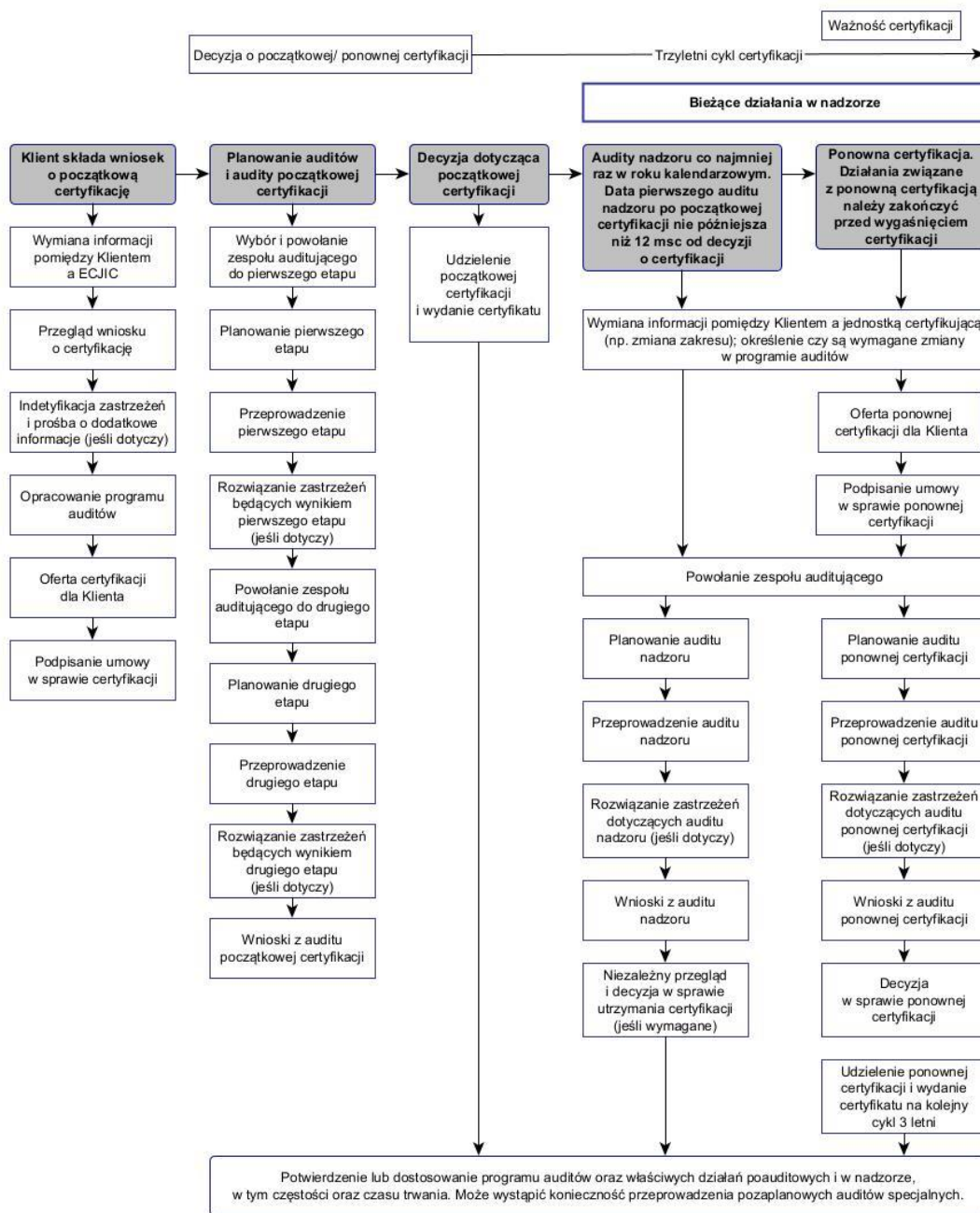
Jeżeli w trakcie auditu zostaną znalezione niezgodności, powinny być one skutecznie usunięte w terminie uzgodnionym z jednostką ECJiC.

5. PROCES CERTYFIKACJI

5.1 Schemat procesu certyfikacji

Schemat procesu certyfikacji przedstawiony poniżej (Rys. 1) odzwierciedla etapy realizowane przez ECJiC w ramach prowadzenia procesów certyfikacyjnych, zgodnie z wymaganiami normy ISO/IEC 17021-1. Obejmuje on wszystkie kluczowe działania – od przeglądu wniosku, poprzez audit, aż do podjęcia decyzji i nadzoru nad certyfikatem.

Program certyfikacji systemu zarządzania jakością ISO 9001



Rys. 1 – Schemat procesu certyfikacji

5.2 Wnioskowanie o certyfikację

Klient zainteresowany certyfikacją może zgłosić się do Jednostki Certyfikującej pisemnie (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna – email, formularz kontaktowy na stronie www.centrumjakosci.eu), bezpośrednio lub telefonicznie.

Podczas kontaktu z pracownikiem Jednostki, Klient jest informowany o:

- a. podstawowych elementach procedury certyfikacyjnej;
- b. wymaganiach dotyczących dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia procesu;
- c. wymaganiach formalnych Jednostki odnośnie przygotowania oferty;
- d. opłacie za postępowanie certyfikacyjne.

Upoważniony pracownik podczas kontaktu z Klientem, ma za zadanie uzyskać informacje niezbędne do przygotowania oferty procesu certyfikacji, m.in. poprzez zlecenie wypełnienia formularza *Wniosek DWJ-PR.01-F.001* dostępnego na stronie internetowej jednostki www.centrumjakosci.eu. W przypadku uwag czy braków, wysyłana jest do Klienta prośba o stosowne uzupełnienia.

W ciągu 7 dni roboczych od momentu uzyskania kompletu informacji, upoważniony pracownik DWJ przygotowuje ofertę i przesyła ją Klientowi do akceptacji. Oferta jest propozycją odnoszącą się do certyfikacji, wraz z podaniem jej kosztów oraz potwierdzeniem przygotowanego programu auditów.

W przypadku niemożności przeprowadzenia procesu, Klient jest o tym informowany mailowo wraz z pisemnym uzasadnieniem.

Z wnioskującym, na podstawie zaakceptowanej oferty, zawierana jest następnie umowa o certyfikację systemu zarządzania.

5.3 Skład zespołu auditującego

Członkowie zespołu auditowego wybierani są z uwzględnieniem kompetencji potrzebnych do osiągnięcia celów auditu i wymagań dotyczących bezstronności. Skład zespołu auditującego jest przedstawiany Klientowi z wyprzedzeniem do akceptacji.

5.4 Obserwatorzy

Klient zobowiązuje się umożliwić udział w auditach systemu zarządzania obserwatorom auditu. Mogą to być: audytorzy jednostek akredytujących działalność certyfikacyjną, audytorzy szkolący się z DWJ oraz personel wewnętrzny DWJ. Koszty związane z udziałem w audicie, obserwatorów pokrywa ECJiC, uzgadniając szczegółowo ich każdorazowy udział z Klientem.

5.5 Audit certyfikacji początkowej

Audit certyfikujący składa się z dwóch etapów.

ETAP I ma następujące cele:

- przegląd udokumentowanych informacji systemu zarządzania Klienta,

Wszelkie dokumenty przekazywane do ECJiC Sp. z o.o. w ramach procesu certyfikacji, w szczególności dokumentacja systemu zarządzania jakością, procedury, księga jakości (jeśli istnieje), raporty z auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania, powinny być sporządzone w języku polskim lub

przetłumaczone na język polski. W przypadku dokumentacji w języku obcym, ECJiC Sp. z o.o. może zażądać tłumaczenia przysięgłego lub technicznego, jeśli będzie to niezbędne do przeprowadzenia oceny.

- ocenę specyficznych dla lokalizacji Klienta warunków oraz przeprowadzenie rozmów z personelem Klienta w celu określenia gotowości do drugiego etapu,
- przeprowadzenie przeglądu statusu Klienta i zrozumienia przez niego wymagań normy, zwłaszcza w odniesieniu do identyfikacji kluczowych wyników działań lub znaczących aspektów, procesów, celów i działania systemu zarządzania,
- uzyskanie niezbędnych informacji dotyczących zakresu systemu zarządzania, w tym:
 - lokalizacji Klienta,
 - stosowanych procesów i wyposażenia,
 - poziomów ustalonych środków nadzoru (szczególnie w przypadku Klientów wielooddziałowych),
 - mających zastosowanie wymagań przepisów prawnych i regulacyjnych,
- przeprowadzenie przeglądu przydziału zasobów do drugiego etapu i uzgodnienia z Klientem szczegółów drugiego etapu,
- skoncentrowanie się na zaplanowaniu drugiego etapu poprzez osiągnięcie wystarczającego zrozumienia systemu zarządzania Klienta i prowadzonej przez niego działalności w danej lokalizacji w kontekście normy dotyczącej systemu zarządzania lub innego dokumentu normatywnego,
- ocenę, czy są planowane i realizowane audyty wewnętrzne i przeglądy zarządzania, oraz czy poziom wdrożenia systemu zarządzania uzasadnia gotowość Klienta do drugiego etapu.

Celem II ETAPU jest ocena wdrożenia, w tym skuteczności, systemu zarządzania Klienta. Drugi etap odbywa się standardowo w lokalizacji (lokalizacjach) Klienta. Podczas auditu zbierane są dowody zgodności systemu zarządzania ze wszystkimi mającymi zastosowanie punktami normy ISO 9001.

W przypadku stwierdzenia niezgodności podczas 2 etapowego auditu początkowej certyfikacji, zespół audytujący wystawia kartę niezgodności i objaśnia tryb postępowania z dalszymi działaniami oraz określa się ramy czasowe na odniesienie się do nich. Auditor nie ma prawa sugerować przyczyn niezgodności lub sposobów ich rozwiązania.

5.6 Raport z auditu

Raport z auditu jest przekazywany Klientowi, w wersji elektronicznej, w terminie 14 dni od zakończenia auditu. Klientowi przekazywana jest także ankieta oceny usług świadczonych przez Jednostkę.

W ciągu 7 dni od otrzymania raportu, Klient ma możliwość zgłoszenia swoich uwag i spostrzeżeń do zapisów zawartych w raporcie.

Prawa własności do raportu z auditu należą do jednostki certyfikującej ECJiC.

5.7 Niezgodności

Ewentualne niezgodności zidentyfikowane w trakcie auditu stanowią niespełnienie jednego lub kilku wymagań określonych w kryteriach auditu, w szczególności w normie ISO 9001 oraz innych mających zastosowanie dokumentach zawierających wymagania certyfikacyjne.

Klasyfikacja niezgodności:

- mała niezgodność - niezgodność, która nie wpływa na zdolność systemu zarządzania do osiągnięcia zamierzonych wyników;
- duża niezgodność - niezgodność, która wpływa na zdolność systemu zarządzania do osiągnięcia zamierzonych wyników;

Klient w ciągu 14 dni od daty auditu powinien przekazać do ECJiC Sp. z o.o. (z powiadomieniem audytora wiodącego) wypełnioną kartę niezgodności, zawierającą plan działań korygujących/korekcyjnych. Audytor wiodący dokonuje przeglądu zaproponowanych przez Klienta korekcyjnych i działań korygujących.

Jeżeli w którymś z oddziałów stwierdzono niezgodność, ECJiC Sp. z o.o. odmawia certyfikacji systemu zarządzania całej sieci oddziałów do czasu zadowalającego przeprowadzenia działań korygujących. Nie dopuszcza się możliwości, że w celu eliminacji przeszkód wynikających z istnienia niezgodności w jednym z oddziałów, Klient stara się w trakcie procesu certyfikacji wykluczyć z zakresu taki oddział.

Dowody korekcyjnych/działan korygujących dla małych niezgodności są oceniane podczas następnego auditu. Dowody potwierdzające przeprowadzenie działań korygujących / korekcyjnych, dotyczące dużych niezgodności, Klient powinien dostarczyć do 2 miesięcy od otrzymania niezgodności. Działania korygujące/korekcyjne dotyczące dużych niezgodności stwierdzanych podczas auditów wszystkich certyfikowanych systemów zarządzania, są oceniane na podstawie auditu dodatkowego lub dowodów, które Klient powinien dostarczyć w ww. terminie.

Audit dodatkowy może być przeprowadzony w przypadku stwierdzenia przez ECJiC Sp. z o.o. potrzeby sprawdzenia skuteczności wdrożenia u Klienta działań korekcyjnych i korygujących w celu zamknięcia stwierdzonych w czasie auditu niezgodności. Audit dodatkowy może być przeprowadzony w pełnym zakresie lub w zakresie ograniczonym obejmującym wyłącznie obszary związane z niezgodnościami i działaniami, których skuteczność realizacji ma być oceniona. Przeprowadzenie auditu dodatkowego, wymaga akceptacji dodatkowego kosztorysu do umowy.

5.8 Decyzja dotycząca certyfikacji

ECJiC podejmuje decyzję w sprawie certyfikacji na podstawie wniosku audytora wiodącego. Decyzja o przyznaniu certyfikatu nie może zostać podjęta, dopóki wszystkie duże niezgodności nie zostaną skorygowane, a realizacja niezbędnych działań korygujących nie zostanie zweryfikowana przez audytora wiodącego, w sposób określony pomiędzy audytorem wiodącym, a audytowanym Klientem.

W przypadku decyzji odmownej, Klient otrzymuje pisemną decyzję wraz z uzasadnieniem.

Certyfikat dotyczący systemu zarządzania jakością wydawany jest przez ECJiC Sp. z o.o. na okres 3 lat od daty podjęcia decyzji. Przekazanie certyfikatu następuje po uiszczeniu opłat określonych w umowie.

5.9 Wykorzystywanie certyfikatów i znaków

Certyfikowany Klient ma prawo powoływać się na uzyskany certyfikat ECJiC Sp. z o.o. w prowadzonej działalności reklamowej i w kontaktach z Klientami w odniesieniu do działalności objętej zakresem certyfikatu. Zasady posługiwania się znakami certyfikowanego systemu zarządzania jakością oraz certyfikatem zostały zawarte w dokumencie *DWJ-PR.02-F.001 Zasady posługiwania się certyfikatem oraz znakami certyfikacji* dostępnym do pobrania na stronie internetowej jednostki.

5.10 Procedury nadzoru

W celu zapewnienia, że certyfikowany przez ECJiC Sp. z o.o. system zarządzania nadal spełnia wymagania normy, oraz że certyfikowany Klient przestrzega wszystkich wymagań wynikających z certyfikacji, ECJiC Sp. z o.o. sprawuje nadzór nad system zarządzania od momentu wydania certyfikatu do wygaśnięcia terminu jego ważności.

Celem nadzoru jest m.in. rozważenie wpływu ewentualnych zmian w tym systemie, wynikających ze zmian w działaniach certyfikowanego Klienta, na zgodność z wymaganiami stawianymi przy certyfikacji.

Nadzór jest sprawowany poprzez prowadzone przez ECJiC Sp. z o.o. audyty nadzoru, analizę napływających do ECJiC Sp. z o.o. skarg dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania certyfikowanego Klienta oraz nadzorowanie dotrzymywania przez certyfikowanego Klienta warunków umowy o certyfikację (w tym sposobu wykorzystywania faktu posiadania certyfikatu w działalności reklamowej i promocyjnej oraz posługiwania się znakami certyfikowanego systemu zarządzania).

W okresie ważności certyfikatu przeprowadzane są co najmniej 2 audyty nadzoru. Audyty planowe przeprowadzane są co najmniej raz w roku. Pierwszy audit w nadzorze, po certyfikacji, przeprowadzany jest przed upływem 12 miesięcy od zakończenia auditu certyfikacyjnego, zaś następne w kolejnych okresach rocznych. Koszty auditów pokrywa Klient.

Każdy audit nadzoru obejmuje co najmniej:

- elementy utrzymania systemu, którymi są audyty wewnętrzne, przeglądy zarządzania oraz działania korygujące i zapobiegawcze;
- przegląd działań mających na celu usunięcie niezgodności stwierdzonych podczas ostatniego auditu;
- skargi i reklamacje klientów;
- skuteczność systemu zarządzania pod względem osiągnięcia celów przez certyfikowanego Klienta,
- postęp planowanej działalności mającej na celu ciągłe doskonalenie,
- ciągły nadzór operacyjny,
- przegląd wszelkich zmian,
- stosowanie znaków i/lub wszelkiego powoływania się na certyfikację.

Certyfikowany Klient jest zobowiązany w okresie nadzoru do informowania ECJiC Sp. z o.o. o wszystkich ważnych zmianach w jej systemie zarządzania i strukturze organizacyjnej np.:

- statusu prawnego, handlowego, organizacyjnego lub własnościowego,
- struktury organizacyjnej i zarządzania (np. kluczowego personelu zarządzającego, personelu podejmującego decyzje lub technicznego),
- adresu do kontaktów i miejsc prowadzenia działalności,
- zakresu działania objętego certyfikowanym systemem zarządzania,
- głównych zmian w systemie zarządzania i procesach.

W okresie nadzoru nad posiadaczem certyfikatu, ECJiC Sp. z o.o. może zadecydować o konieczności przeprowadzenia dodatkowego auditu, nie objętego harmonogramem nadzoru (audit z krótkim terminem powiadamiania).

Audit taki wykonywany jest w uzasadnionych przypadkach np. w celu zbadania skarg i uwag dotyczących certyfikowanego Klienta, w odpowiedzi na znaczące zmiany w organizacji lub w ramach postępowania z zawieszonymi certyfikatami.

Zakres auditu o krótkim terminie powiadamiania, jego czas trwania, liczebność i skład zespołu auditującego uzależnione są od konkretnego rozpatrywanego przypadku i celu organizowanego auditu. Ustalenia określone przez jednostkę przesyłane są do Klienta pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną przy jednoczesnym telefonicznym kontakcie z Klientem.

6 PONOWNA CERTYFIKACJA (RECERTYFIKACJA)

Warunkiem koniecznym dla odnowienia ważności certyfikatu na trzy kolejne lata jest przeprowadzenie u certyfikowanego Klienta auditu ponownej certyfikacji i uzyskanie pozytywnego wyniku.

Aby odnowienie takie nastąpiło bez luk czasowych w stosunku do okresu ważności certyfikatu, postępowanie składające się z auditu u certyfikowanego Klienta na miejscu wraz z oceną działań dotyczących ewentualnych stwierdzonych niezgodności, wnioskiem audytora dotyczącym udzielenia certyfikatu oraz podjęciem decyzji o ponownej certyfikacji powinno być zakończone przed upływem daty ważności certyfikatu.

Jeżeli wyżej opisane postępowanie przedłuży się poza datę ważności certyfikatu, to może być, przy spełnieniu poniżej wymienionych warunków, kontynuowane po tej dacie, a decyzja o certyfikacji musi zapaść najpóźniej do 6 miesięcy po tej dacie:

- procesy przeglądu wniosku, ofertowania, zlecenia i podpisania umowy muszą być zakończone przed upływem ważności starego certyfikatu,
- ważność wystawionego następnie certyfikatu rozpoczyna się z datą podjęcia decyzji o przyznaniu certyfikatu. Wsteczne datowanie jest niedopuszczalne. Termin ważności odpowiada dotychczasowemu trzyletniemu cyklowi (data ważności „starego” certyfikatu plus trzy lata);
- okres pomiędzy końcem ważności starego, a początkiem ważności nowego certyfikatu należy wykazać na nowym certyfikacie jako czas, w którym ważność certyfikatu nie była zachowana.

Jednostka Certyfikująca musi poinformować odpowiednio wcześniej certyfikowanego Klienta o konsekwencjach statusu „niecertyfikowana”. Jeżeli decyzja o ponownej certyfikacji nie zostanie podjęta do 6 miesięcy po dacie ważności certyfikatu to dla uzyskania certyfikatu przez Klienta musi być przeprowadzona nowa, początkowa certyfikacja.

Metodologia auditu ponownej certyfikacji jest zgodna z metodologią drugiego etapu auditu certyfikacyjnego. Audit ponownej certyfikacji jest z reguły jednoetapowy. W wyjątkowych sytuacjach jednostka może podjąć decyzję o konieczności przeprowadzenia auditu w dwóch etapach (np. przy znaczących zmianach w organizacji lub jej systemie zarządzania).

7 ZMIANY W WYMAGANIACH CERTYFIKACYJNYCH

W przypadku wystąpienia jakichkolwiek zmian w wymaganiach certyfikacyjnych, wynikających np. z aktualizacji norm odniesienia, DWJ będzie informować certyfikowanego Klienta z wyprzedzeniem o tych zmianach. Certyfikowany Klient jest zobowiązany wprowadzić odpowiednie zmiany, a jednostka będzie weryfikować wdrożenie tych zmian, w celu sprawdzenia spełnienia nowych wymagań.

8 PODEJŚCIE DO AUDITU OPARTE NA PRÓBKOWANIU

Audyty realizowane są w oparciu o podejście próbkowania, polegające na ocenie wybranych elementów systemu zarządzania Klienta. Zakres próbkowania ustalany jest w sposób umożliwiający uzyskanie odpowiedniego stopnia pewności co do zgodności systemu z wymaganiami normy odniesienia.

9 AUDITY ZDALNE / HYBRYDOWE

Co do zasady audyty przeprowadza się na miejscu u Klienta, zapewniając bezpośredni dostęp do procesów, informacji i personelu. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się realizację auditu w formie zdalnej lub hybrydowej z wykorzystaniem technologii ICT.

Każdorazowo jednostka certyfikująca poprzedza taką decyzję analizą ryzyka oraz potwierdza jej zastosowanie z Klientem, zapewniając skuteczne i wiarygodne osiągnięcie celów auditu.

10 ZAWIESZANIE, COFANIE, OGRANICZANIE LUB ROZSZERZANIE ZAKRESU CERTYFIKACJI

W uzasadnionych przypadkach określonych w umowie o certyfikację systemu zarządzania, ECJiC Sp. z o.o. ma prawo do:

- zawieszenia ważności certyfikatu,
- cofnięcia certyfikatu,
- ograniczenia zakresu certyfikacji.

Przed podjęciem decyzji dotyczącej cofnięcia, zawieszenia lub ograniczenia zakresu certyfikatu, ECJiC Sp. z o.o. umożliwia zainteresowanemu Klientowi przedstawienie swojego stanowiska.

10.1 Zawieszenie i wznowienie ważności certyfikatu

Zawieszenie ważności certyfikatu może być następstwem:

- zgłoszenia przez certyfikowanego Klienta czasowej rezygnacji z certyfikatu,
- stwierdzenia w wyniku przeprowadzonego auditu nadzoru, niezgodności z kryteriami będącymi podstawą certyfikacji,
- niemożności prowadzenia działalności objętej zakresem certyfikacji zgodnie z wymaganiami umowy,
- niewywiązywania się przez certyfikowanego Klienta ze zobowiązań określonych w umowie.

Wraz z decyzją o zawieszeniu certyfikatu ECJiC Sp. z o.o. zobowiązuje Klienta do zaprzestania powoływania się na certyfikat.

Certyfikat może być odwieszony z chwilą ustania przyczyn zawieszenia. Wznowienie ważności certyfikatu może nastąpić w przypadku przekazania przez Klienta, którego certyfikat uległ zawieszeniu, informacji o spełnieniu warunków towarzyszących decyzji o zawieszeniu. W przypadku wystąpienia Klienta o wznowienie ważności certyfikatu powoływany jest zespół audytujący, który przeprowadza ponowną ocenę systemu zarządzania jakością Klienta.

10.2 Cofnięcie certyfikatu

Cofnięcie certyfikatu może być następstwem:

- świadomego naruszenia przez certyfikowanego Klienta praw swojego odbiorcy,
- niedotrzymania przez certyfikowanego Klienta warunków umowy,
- uniemożliwienia przeprowadzenia auditu nadzoru u certyfikowanego Klienta,
- niespełnienia przez Klienta warunków i terminu, po których spełnieniu certyfikat miał zostać przywrócony.

Wraz z decyzją o cofnięciu certyfikatu ECJiC Sp. z o.o. zobowiązuje Klienta do zaprzestania powoływania się na certyfikat oraz zwrotu certyfikatów.

10.3 Ograniczenie lub rozszerzenie zakresu certyfikacji

Ograniczenie i czasowe ograniczenie zakresu certyfikacji może nastąpić:

- w wyniku przeprowadzonego auditu nadzoru, w trakcie którego stwierdzono brak możliwości prowadzenia działalności w pełnym zakresie udzielonego certyfikatu,
- na wniosek certyfikowanego Klienta, bez wykonywania auditu.

Rozszerzenie zakresu certyfikatu może nastąpić na wniosek certyfikowanego Klienta.

W przypadku wnioskowania certyfikowanego Klienta o rozszerzenie zakresu certyfikatu o obszary działania lub elementy systemu jakości, które nie były objęte certyfikatem, sposób i zakres oceny określa jednostka certyfikująca.

11 PRZENOSZENIE AKREDYTOWANEJ CERTYFIKACJI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Jednostka Certyfikująca w ECJiC Sp. z o.o. nie stosowała i nie przewiduje do stosowania w prowadzonej działalności przenoszenia akredytowanej certyfikacji systemu zarządzania, pomiędzy jednostkami certyfikującymi (uznanie istniejącej i ważnej certyfikacji udzielonej przez inną akredytowaną jednostkę w celu udzielenia własnej certyfikacji).

12 DOSTĘP DO SKARG SKŁADANYCH CERTYFIKOWANEMU KLIENTOWI

Skargi stanowią źródło informacji o ewentualnych niezgodnościach. Zaleca się, aby po otrzymaniu skargi certyfikowany Klient ustalił i, jeśli to właściwe, opracował raport o przyczynie wystąpienia niezgodności, uwzględniając wcześniej ustalone (lub potencjalne) czynniki w obrębie swego systemu zarządzania jakością.

Certyfikowany Klient jest zobowiązany do przechowywania zapisów dotyczących wszystkich reklamacji oraz działań korygujących i korekcji. Podczas auditów w nadzorze, ECJiC Sp. z o.o. sprawdza, czy, jeśli została ujawniona jakakolwiek wada lub niezgodność z wymaganiami normy, certyfikowany Klient podjął odpowiednie działania korygujące. Do tych działań może należeć:

- powiadomienie odpowiednich władz, jeżeli wymagają tego przepisy;
- przywrócenie zgodności tak szybko, jak to praktycznie możliwe;
- zapobieżenie ponownemu wystąpieniu niezgodności;
- ocena wszelkich niepomyślnych aspektów systemu zarządzania jakością i złagodzenie związanych z nimi skutków;
- zapewnienie zadowalającego wzajemnego oddziaływania z innymi elementami składowymi systemu zarządzania jakością;
- ocena skuteczności zastosowanych działań korygujących.

Zaleca się, aby nie uznawać działań korygujących za zakończone, dopóki nie wykaże się ich skuteczności i nie dokona niezbędnych zmian w procedurach, dokumentacji i zapisach.

13 POUFNOŚĆ

Zapewniona jest poufność każdej przekazanej przez Klienta informacji i dokumentacji, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem.

Wszyscy pracownicy ECJiC Sp. z o.o., członkowie Komitetu ds. Bezstronności oraz auditorzy i eksperci techniczni są odpowiednio przeszkoleni, pouczeni oraz podpisują odpowiednie zobowiązanie o zachowaniu poufności informacji.

System przechowywania dokumentacji w jednostce certyfikującej zapewnia identyfikację każdego dokumentu.

Wszelkie dane osobowe i informacje handlowe podlegają ochronie zgodnie z przepisami RODO oraz wewnętrzną polityką prywatności ECJiC Sp. z o.o.

14 SKARGI I ODWOŁANIA OD DECYZJI JEDNOSTKI

Klient wnioskujący o przyznanie certyfikatu lub posiadacz certyfikatu systemu zarządzania wydanego przez ECJiC Sp. z o.o. ma prawo wniesienia skarg i złożenia odwołania od decyzji jednostki na każdym etapie postępowania certyfikacyjnego lub w okresie ważności certyfikatu.

W całym procesie rozpatrywania skarg i odwołań zapewnia się zachowanie poufności i bezstronności w odniesieniu do składającego skargę/odwołanie i przedmiotu skargi/odwołania.

Jednostka rozpatruje skargi i odwołania w terminie do 30 dni od daty zarejestrowania. O wyniku reklamacji/skargi lub odwołania ECJiC Sp. z o.o. powiadamia zainteresowanego Klienta pisemnie.

14.1 Skargi

Skargi, zarówno te nadsyłane pocztą tradycyjną jak i drogą elektroniczną, powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania lub siedziby (w tym – kod pocztowy) wnoszącego skargę, w przeciwnym razie są pozostawione bez rozpatrzenia. Do pisma powinna zostać załączona odpowiednia dokumentacja, świadcząca o zasadności złożenia skargi.

14.2 Odwołania

Zgłaszający ma prawo do złożenia odwołania, w terminie 14 dni od daty otrzymania decyzji wydanej w zakresie:

- odmowy wydania, zawieszenia, cofnięcia certyfikacji oraz ograniczenia lub odmowy rozszerzenia zakresu certyfikacji,
- niezadowolającego dla zgłaszającego wyniku rozpatrzenia skargi.

15 CZAS AUDITU

Czas trwania auditów u Klienta ECJiC oblicza na podstawie następujących dokumentów:

- IAF MD 1 - Dokument obowiązkowy IAF dotyczący auditu i certyfikacji organizacji wielooddziałowych,
- IAF MD 4 - Dokument obowiązkowy IAF dotyczący stosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) w auditach/ocenach systemów zarządzania
- IAF MD 5 - Dokument obowiązkowy IAF dotyczący określania czasu trwania auditów systemów zarządzania jakością i środowiskowego.

Przy ustalaniu czasu auditu jednostka bierze pod uwagę przede wszystkim informacje uzyskane od Klienta na Wniosku, a są to, m.in.:

- zakres certyfikacji,
- liczba pracowników,
- liczba oddziałów,
- ryzyko branżowe, przepisy prawne, itp.

16 PUBLIKACJA INFORMACJI O CERTYFIKACJI

Jednostka certyfikująca zapewnia publiczny dostęp do informacji o udzielonych, zawieszonych i cofniętych certyfikatach. Informacje te mogą być publikowane na stronie internetowej jednostki www.centrumjakosci.eu oraz w bazie danych IAF Database: <https://www.iafcertsearch.org/>.

Zakres publikowanych informacji obejmuje co najmniej nazwę i lokalizację certyfikowanej organizacji, zakres certyfikacji, normę stanowiącą kryterium certyfikacji oraz aktualny status certyfikatu (ważny/ zawieszony/ wycofany).