

Αναστολή, Ανάκληση και Μείωση του Πεδίου Πιστοποίησης

1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Ο καθορισμός της μεθόδου για την αναστολή, ανάκληση και μείωση του πεδίου πιστοποίησης ενός πελάτη.

2.0 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Εφαρμόζεται σε όλους τους πελάτες πιστοποιημένους από την QMSCERT.

3.0 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

3.1 Ο Γενικός Διευθυντής ή κατάλληλος αναπληρωτής είναι υπεύθυνος για:

- την ανασκόπηση των πληροφοριών σχετικά με την αλλαγή της τρέχουσας κατάστασης της πιστοποίησης του πελάτη
- τον καθορισμό της σοβαρότητας της μη συμμόρφωσης μετά την ανασκόπηση της τεκμηρίωσης (π.χ. Έκθεση Ελέγχου, Πρόταση για την Πιστοποίηση, Επιστολή κ.α.)
- τη γραπτή ενημέρωση του πιστοποιημένου πελάτη για τη μείωση, αναστολή, ανάκληση της πιστοποίησης.

3.2 Οι επιθεωρητές της QMSCERT είναι υπεύθυνοι για την:

- ολοκλήρωση της σχετικής έκθεσης επιθεώρησης, της Πρότασης για την Πιστοποίηση για τα Συστήματα Διαχείρισης ή τα προϊόντα και την επικοινωνία με τον Γενικό Διευθυντή μέσω τηλεφώνου για κάθε πελάτη που εμπίπτει στην κατηγορία "Πρόταση Μη Διατήρησης Της Πιστοποίησης" κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.
- ολοκλήρωση της Έκθεσης Ελέγχου και περιγραφή ευρημάτων, τα οποία τεκμηριώθηκαν κατά την επιθεώρηση και συνιστούν μείωση πεδίου πιστοποίησης, αναστολή ή ανάκληση.

3.3 Οι συνεργαζόμενοι φορείς επιθεώρησης και το προσωπικό διαχείρισης είναι υπεύθυνοι για:

- Την ενημέρωση του Γενικού Διευθυντή στην QMSCERT Κεντρικό Γραφείο μέσω e-mail, επιστολής ή τηλεφώνου για τη μείωση ή πιθανή αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης.

3.4 Ο πελάτης είναι υπεύθυνος να συμμορφώνεται στην παρούσα διαδικασία

Σημείωση: Ένα παράπονο από οποιαδήποτε πηγή μπορεί να οδηγήσει σε επιτήρηση, έκτακτη ή ειδική επιθεώρηση, και δυνητικά σε μείωση, αναστολή ή ανάκληση πιστοποίησης

Αναστολή, Ανάκληση και Μείωση του Πεδίου Πιστοποίησης

4.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

4.1 Αναστολή

4.1.1 Η QMSCERT διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την ισχύ του πιστοποιητικού ενός πιστοποιημένου πελάτη της για τους ακόλουθους λόγους:

- Αντικειμενικά τεκμηριωμένη αποτυχία τήρησης των τρεχουσών απαιτήσεων του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης ή προϊόντος
- Μη-συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, οι οποίες δείχνουν μια πιθανή αποτυχία του συστήματος διαχείρισης των πελατών ή της διαδικασίας παραγωγής ή του προϊόντος
- Αίτηση του πελάτη για αναστολή της πιστοποίησης για απρόβλεπτους λόγους, π.χ. λόγω αλλαγών στις υποδομές, σημαντικών μεταβολών στο προσωπικό κλπ.
- Κάθε άλλη παράβαση των κανόνων του σχετικού Σχήματος (Προτύπου – Κανονιστικής / Νομοθετικής Απαίτησης) ή / και των διαδικασιών της QMSCERT.

4.1.2 Πιστοποιημένοι πελάτες της QMSCERT ενήμεροι για την αναστολή της πιστοποίησης πρέπει να σταματήσουν άμεσα τη χρήση των εγγράφων πιστοποίησης και των λογότυπων της QMSCERT του ΕΣΥΔ/ACCREDIA ή/και άλλων λογοτύπων που μπορεί να ισχύουν καθώς και οποιαδήποτε ένδειξη ότι το πιστοποιητικό είναι σε ισχύ. Αυτό περιλαμβάνει και τη χρήση του λογότυπου σε επιστολόχαρτα, διαφημιστικά και άλλα.

4.1.3 Η QMSCERT θα δημοσιοποιήσει την αναστολή της ισχύος του πιστοποιητικού του πελάτη μέσω της εφαρμογής που διαθέτει στην ιστοσελίδα της www.qmscert.com.

4.1.4 Μετά την επιτυχή άρση των ευρημάτων από τον πελάτη, τα οποία οδήγησαν στην αναστολή της πιστοποίησης, η QMSCERT θα τροποποιήσει την «κατάσταση» του πιστοποιητικού του πελάτη από «Αναστολή» σε «Ενεργό» στην αντίστοιχη εφαρμογή της ιστοσελίδας.

4.1.5 Πιθανή αποτυχία του πελάτη να ανταποκριθεί αποτελεσματικά εντός της συμφωνημένης προθεσμίας και εντός του προδιαγεγραμμένου χρόνου της αναστολής (έξι μήνες) θα οδηγήσει σε ανάκληση του πιστοποιητικού.

Αναστολή, Ανάκληση και Μείωση του Πεδίου Πιστοποίησης

4.2. Ανάκληση

4.2.1. Η QMSCERT διατηρεί το δικαίωμα να αποσύρει την πιστοποίηση ενός πιστοποιημένου οργανισμού για τους ακόλουθους λόγους:

- Αποτυχία άρσης των ευρημάτων τα οποία προκάλεσαν την αναστολή της πιστοποίησης
- Ύπαρξη αναστολών για παρόμοιο λόγο
- Εντοπισμός κατά την διάρκεια της επιθεώρησης Μη Συμμορφώσεων σοβαρής φύσεως που αποτελούν απειλή για τον καταναλωτή
- Γραπτή αίτηση ανάκλησης από τον πελάτη.
- Απροθυμία ή αδυναμία του πελάτη υλοποίησης των απαραίτητων αλλαγών λόγω τροποποίησης των απαιτήσεων και των κανονισμών για την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης ή του προϊόντος ή των διαδικασιών πιστοποίησης της QMSCERT
- Παράλειψη εκπλήρωσης των οικονομικών υποχρεώσεων του πελάτη προς την QMSCERT.
- Μη τήρηση των όρων που προβλέπονται ρητά από το σύστημα διαχείρισης, ή κανονισμών για το προϊόν και έχουν τυπικά συμφωνηθεί μεταξύ QMSCERT και πελάτη.

4.2.2. Πιστοποιημένοι πελάτες της QMSCERT σε κατάσταση ανάκλησης πρέπει να σταματήσουν άμεσα τη χρήση των εγγράφων πιστοποίησης και των λογότυπων της QMSCERT του ΕΣΥΔ/ACCREDIA ή/και άλλων λογότυπων που μπορεί να ισχύουν καθώς και οποιαδήποτε ένδειξη ότι έχουν πιστοποιηθεί. Αυτό περιλαμβάνει τη χρήση του λογότυπου σε επιστολόχαρτα, διαφημιστικά και άλλα. Όλα τα παραπάνω πρέπει να επιστραφούν στην QMSCERT

4.2.3. Η QMSCERT διατηρεί το δικαίωμα να δημοσιοποιήσει την ανάκληση του πιστοποιητικού του πελάτη μέσω της εφαρμογής που διαθέτει στην ιστοσελίδα της.

4.3 Μείωση Πεδίου Πιστοποίησης

4.3.1 Η μείωση του πεδίου πιστοποίησης μπορεί να προέρχεται

- Μετά από γραπτό αίτημα του πελάτη
- Λόγω αλλαγής των κανονισμών στο σύστημα διαχείρισης, ή των διαδικασιών της QMSCERT και λόγω αδυναμίας ή λόγω απροθυμίας του πελάτη να προβεί στις απαραίτητες αλλαγές
- Λόγω μη τήρησης των όρων που προβλέπονται ρητά από το σύστημα διαχείρισης, ή κανονισμούς για το προϊόν ή έχουν τυπικά συμφωνηθεί μεταξύ QMSCERT και πελάτη.

4.3.2 Πρόσθετες Απαιτήσεις

4.3.3 Η QMSCERT, ως Κοινοποιημένος / Αναγνωρισμένος Οργανισμός, ενημερώνει την κοινοποιούσα / αρμόδια αρχή για τα ακόλουθα:

- τυχόν άρνηση, περιορισμό, αναστολή ή ανάκληση των πιστοποιητικών,
- τυχόν καταστάσεις που επηρεάζουν το πεδίο εφαρμογής και τους όρους κοινοποίησης / αναγνώρισης,
- τυχόν αίτηση για πληροφόρηση σχετικά με εκτελούμενες δραστηριότητες αξιολόγησης ή/και επαλήθευσης της σταθερότητας της επίδοσης, την οποία έλαβαν από τις αρχές εποπτείας της αγοράς,
- τα καθήκοντα τρίτων μερών (εφόσον τους ζητηθεί), σύμφωνα με τα συστήματα αξιολόγησης και επαλήθευσης της σταθερότητας της επίδοσης, τα οποία εκτελούν εντός του πεδίου της κοινοποίησής / αναγνώρισής τους, και τυχόν άλλες στις εκτελούμενες δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των διασυνοριακών δραστηριοτήτων και των υπεργολαβικών αναθέσεων

4.3.4 Όσον αφορά πληροφόρηση άλλων κοινοποιημένων οργανισμών για τυχόν αρνητικά αποτελέσματα, αυτά γνωστοποιούνται μέσω της ιστοσελίδας της QMSCERT. Αρνητικά αποτελέσματα αντιστοιχούν σε αλλαγή (τροποποίηση) της κατάστασης του πιστοποιημένου προϊόντος.

4.4 Πιθανή αποτυχία του πελάτη να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε από τις απαιτήσεις που περιγράφονται στη σύμβαση/όρους πιστοποίησης και στο παρόν έγγραφο ή/και σχετικές διαδικασίες σχετικά με την ανάκληση της πιστοποίησης θα μπορούσε να οδηγήσει σε δικαστική συνδρομή.

Αναστολή, Ανάκληση και Μείωση του Πεδίου Πιστοποίησης

5.0 ΑΡΧΕΙΑ

Αριθμός Εγγράφου	Τίτλος
F-25**	Certificate of System / Product Assessment
F-2521C	Letter of Notification to Customer ή
ME	Ενημέρωση με e-mail ή άλλο μέσο για την δυνητική ή την πραγματική κατάσταση της πιστοποίησης
F-2002	Contract for MS or Product Certification