

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ HYGIENE AND HEALTHY PROTOCOL



*Ο παρόν Κανονισμός αποτελεί περιουσιακό στοιχείο της εταιρείας IQC
Οποιαδήποτε χρήση, διανομή, τροποποίηση, αναπαραγωγή ή αντιγραφή του επιτρέπεται μόνον στο
εξουσιοδοτημένο προς τούτο προσωπικό της εταιρείας.*

*Για την αξιοποίησή του από άλλα φυσικά πρόσωπα ή φορείς, απαιτείται γραπτή συναίνεση του
Διευθύνοντα Σύμβουλου ή του Διευθυντή Πιστοποίησης.*

INTERNATIONAL QUALITY CERTIFICATION

ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟ:	ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟ
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	
ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟ:	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	

0. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

0.	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
1.	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ.....	3
2.	ΠΛΑΙΣΙΟ	3
3.	ΟΡΙΣΜΟΙ.....	3
4.	ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ-ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ-ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ-ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	4
5.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ.....	5
5.1.	Γενικά.....	5
5.2.	Αιτήσεις	5
5.3.	Αξιολόγηση Αποδοχή – Ανασκόπηση Αιτήσεων.....	5
5.4.	Διενέργεια Εναρκτήριας Σύσκεψης.....	6
5.5.	Επιθεώρηση	7
5.6.	Καταγραφή Μη Συμμορφώσεων και Παρατηρήσεων.....	9
5.7.	Συγγραφή Έκθεσης Επιθεώρησης	10
5.8.	Διενέργεια Τελικής Σύσκεψης	10
5.9.	Έλεγχος Διορθωτικών Ενεργειών.....	11
5.10.	Εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή	12
5.11.	Επέκταση του πεδίου Εφαρμογής.....	12
6.	ΧΟΡΗΓΗΣΗ/ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	12
6.1.	Χορήγηση Πιστοποιητικού.....	12
6.2.	Κατάλογος Πιστοποιημένων Οργανισμών	13
6.3.	Ανανέωση Πιστοποιητικών	13
7.	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ IQCert	13
7.1.	Δικαιώματα IQCert	13
7.2.	Υποχρεώσεις IQCert.....	13
8.	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ.....	14
8.1.	Δικαιώματα Οργανισμών.....	14
8.2.	Υποχρεώσεις Οργανισμών.....	14
9.	ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	15
9.1.	Προσωρινή Ανάκληση Πιστοποιητικού	15
9.2.	Οριστική Ανάκληση.....	16
10.	Προσφυγές	16
11.	Παράπονα.....	17
12.	Παράπονα τρίτου προς την IQcert	17
13.	Ενστάσεις.....	17
14.	Χρήση Λογοτύπων.....	18
15.	Οικονομικοί Όροι	19
a.	Γενικά.....	19
b.	Όροι Πληρωμής	19
16.	Μεταβολές και Αναθεωρήσεις.....	20

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης περιγράφει τις διαδικασίες που ακολουθεί η IQCert για την επιθεώρηση, πιστοποίηση και χορήγηση πιστοποιητικού HYGIENE AND HEALTHY Protocol (H&H Protocol) σύμφωνα με τις ευρωπαϊκές οδηγίες, τις υγειονομικές διατάξεις, τις οδηγίες υγιεινής για προϊόντα και τους οδηγούς ορθής υγιεινής πρακτικής ανά κλάδο.

Τα χορηγούμενα πιστοποιητικά συμμόρφωσης H&H Protocol δεν σχετίζονται με την επιθεώρηση και πιστοποίηση των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών και ως εκ τούτου δεν είναι ούτε μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πιστοποιητικά συμμόρφωσης προϊόντων και δεν πρέπει να συγχέονται με αυτά.

2. ΠΛΑΙΣΙΟ

Το πλαίσιο εφαρμογής του κανονισμού βασίζεται στην υπάρχουσα νομοθεσία, ευρωπαϊκή και ελληνική, σχετικά με την εφαρμογή υγειονομικών μέτρων από τον εκάστοτε οργανισμό, στους οδηγούς υγιεινής που αφορούν την κάθε επιχείρηση, τις οδηγίες που γνωστοποιούνται από τον ΕΟΔΥ σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την αποφυγή μολύνσεων καθώς και τις ενημερώσεις από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.) και τέλος στην εφαρμογή ορθών πρακτικών υγιεινής.

3. ΟΡΙΣΜΟΙ

Ορθή Βιομηχανική Πρακτική (GMP): Μπορεί να οριστεί ως το σύνολο των απαιτήσεων που είναι απαραίτητες για να επιτρέψουν σε μια επιχείρηση να παράγει προϊόντα με ασφάλεια. Σε όλους του Οδηγούς Υγιεινής, περιλαμβάνονται σχετικές αναφορές με τις κατασκευαστικές απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής πχ. για τα αποδυτήρια, τις τουαλέτες, τις αποθήκες, τα ψυγεία, την κουζίνα, την λάντζα, τα δάπεδα, τον εξαερισμό, τον φωτισμό, την ύδρευση κλπ.

Ορθή Υγιεινή Πρακτική (GHP): Αποτελεί ένα σύνολο από κατευθυντήριες οδηγίες προκειμένου οι διαδικασίες χειρισμού προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών να συμβάλλουν στην ασφαλή παραγωγή προϊόντων ή εκτέλεση υπηρεσιών.

Σε όλους τους Οδηγούς Υγιεινής, περιλαμβάνονται σχετικές αναφορές με τις απαιτήσεις από την προσωπική υγιεινή, την συμπεριφορά των εργαζομένων στους χώρους παρασκευής, τον χειρισμό των τροφίμων από την παραλαβή έως την αποστολή κλπ.

Ορθή Εργαστηριακή Πρακτική: Το σύνολο των απαιτήσεων για να εξασφαλιστεί η αξιοπιστία και η ποιότητα των δοκιμών και των αποτελεσμάτων, η προστασία της ανθρώπινης υγείας και του περιβάλλοντος και η εφαρμογή αμοιβαία αποδεκτών δεδομένων δοκιμών.

4. ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ-ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ-ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ-ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η IQCert είναι ιδιωτική επιχείρηση της οποίας την αμεροληψία εγγυάται η λειτουργία της Επιτροπής Αμεροληψίας και ο κώδικας επαγγελματικής δεοντολογίας αφετέρου. Η IQCert έχει λάβει υπόψη όλους τους πιθανούς κινδύνους που μπορούν να επηρεάσουν την αμεροληψία του Φορέα Πιστοποίησης και έχει λάβει όλα τα σχετικά μέτρα για την αποτροπή εμφάνισής τους. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι υφίσταται μη αποδεκτός κίνδυνος αμεροληψίας, δεν προσφέρεται πιστοποίηση.

Τα κριτήρια σύμφωνα με τα οποία πιστοποιούνται οι οργανισμοί πελάτες της IQCert είναι ρητά καταγεγραμμένα στους κανονισμούς και διαδικασίες της IQCert όπως και στα εθνικά και διεθνή πρότυπα και δεν επιτρέπονται παρεκκλίσεις από αυτά.

Οι υπηρεσίες της IQCert είναι διαθέσιμες σε όλους τους αιτούντες οργανισμούς. Στις διαδικασίες που ακολουθούνται δεν προβλέπεται κανενός είδους κατηγοριοποίηση οργανισμών (π.χ. μέγεθος, κλάδος) που μπορεί να αποκλείσει ή να ευνοήσει κάποιους οργανισμούς στην πορεία τους προς την πιστοποίηση και όλοι οι οργανισμοί αντιμετωπίζονται ισότιμα.

Η ανεξαρτησία της IQCert εξασφαλίζεται από τη λειτουργία της διαδικασίας πιστοποίησης η οποία προβλέπει την ανεξάρτητη λειτουργία των επιθεωρητών και της επιτροπής πιστοποίησης. Επιπρόσθετα, δεν επιτρέπεται κανενός είδους διασύνδεση μελών της επιτροπής πιστοποίησης ή των ομάδων επιθεώρησης με τους υπό αξιολόγηση οργανισμούς.

Με την παροχή σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη έγκυρη πληροφόρηση σχετικά με τη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης (απονομή, διατήρηση, επέκταση, περιορισμό, αναστολή και ανάκληση της πιστοποίησης), η λειτουργία της επιτροπής πιστοποίησης και ο έλεγχος που ασκείται από την επιτροπή αμεροληψίας εξασφαλίζουν τη διαφάνεια σε όλο το εύρος των παρερχόμενων υπηρεσιών της IQCert.

Η IQCert δεν εμπλέκεται με οποιαδήποτε διαδικασία στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη μελέτη και εγκατάσταση Συστημάτων Διαχείρισης και δεν χρησιμοποιούνται συμβουλευτικοί οργανισμοί ως υπεργολάβοι πιστοποίησης. Επιπρόσθετα δεν προσφέρονται από την IQCert υπηρεσίες εσωτερικής επιθεώρησης σε οργανισμούς πελάτες πιστοποίησης.

Η IQCert και όλα τα όργανα της (π.χ. Επιτροπές) και συνεργάτες της (π.χ. Εξωτερικοί Επιθεωρητές) δεσμεύονται να χειρίζονται όλα τα έγγραφα, σχετικά με την διαδικασία πιστοποίησης H&H Protocol, με την απαραίτητη εχεμύθεια και ως αυστηρά εμπιστευτικά.

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

5.1. Γενικά

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας πιστοποίησης πρέπει να εφαρμόζονται οι απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού και των αντίστοιχων ισχυόντων διεθνών και εθνικών προτύπων.

Επιπρόσθετα οι οργανισμοί που αιτούνται πιστοποίηση πρέπει να κοινοποιούν στην IQCert τις σχετικές με αυτές απαιτήσεις οι οποίες περιγράφονται στην Εθνική και Κοινοτική Νομοθεσία.

Τα στάδια της διαδικασίας πιστοποίησης διακρίνονται σε:

- ο Αίτηση
- ο Αποδοχή Αίτησης – Προσφορά
- ο Υπογραφή Σύμβασης Επιθεώρησης
- ο Ορισμός Ομάδας Επιθεώρησης
- ο Επιθεώρηση
- ο Εισήγηση

5.2. Αιτήσεις

Οι οργανισμοί που επιθυμούν να τους χορηγηθεί από την IQCert πιστοποιητικό H&H Protocol θα πρέπει να συμπληρώνουν το σχετικό τυποποιημένο έντυπο αίτησης.

Το συγκεκριμένο έντυπο αίτησης μπορεί να παραληφθεί απευθείας από τα γραφεία της IQCert, να σταλεί ταχυδρομικά από την IQCert (μετά από σχετική ενημέρωση από τον οργανισμό) ή να ληφθεί ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της IQCert. Μαζί με το έντυπο της αίτησης πρέπει να παραληφθεί το έντυπο με τις οδηγίες συμπλήρωσης της αίτησης και ο παρόν κανονισμός.

Το κατάλληλα συμπληρωμένο έντυπο της αίτησης πρέπει να κατατίθεται στην IQCert είτε από φυσικό πρόσωπο είτε ταχυδρομικώς (προβλέπεται και ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων). Οι αιτήσεις ελέγχονται για την πληρότητα τους από αρμόδιο στέλεχος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης και σε περίπτωση που δεν είναι κατάλληλα συμπληρωμένες, επιστρέφονται στον αιτούμενο οργανισμό για περαιτέρω επεξεργασία.

5.3. Αξιολόγηση Αποδοχή – Ανασκόπηση Αιτήσεων

Σε περίπτωση που η IQCert δεν πληρεί τις απαραίτητες προϋποθέσεις, απορρίπτεται η αίτηση και ενημερώνεται γραπτώς ο αιτούμενος οργανισμός. Σε περίπτωση που η IQCert πληρεί τις προϋποθέσεις πιστοποίησης, η αίτηση γίνεται δεκτή, συντάσσεται οικονομική προσφορά και αποστέλλεται στον αιτούμενο οργανισμό.

Ο αιτούμενος οργανισμός υποχρεούται να ενημερώσει γραπτώς την IQCert για την αποδοχή ή απόρριψη της οικονομικής προσφοράς. Σε περίπτωση που η προσφορά απορριφθεί ο φάκελος μπαίνει στο αρχείο. Η αποδοχή της προσφοράς από τον οργανισμό γίνεται με τη σφράγιση αντίγραφου της προσφοράς σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο και επιστροφή του στην IQCert.

Στη συνέχεια υπογράφεται σύμβαση μεταξύ της IQCert και του οργανισμού ή οποία περιγράφει όλα τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των δύο συμβαλλόμενων μερών που προκύπτουν από το πρότυπο πιστοποίησης και τον παρόντα κανονισμό.

Επιπρόσθετα ο επιθεωρητής πρέπει να διασφαλίζει έγκαιρα και σε συνεννόηση με τον οργανισμό ότι υφίσταται παραγωγή αντιπροσωπευτική της δραστηριότητας κατά το χρόνο διενέργειας των επιθεωρήσεων αξιολόγησης ανεξαρτήτως σταδίου. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνονται για οργανισμούς που εκ της φύσεως τους εμφανίζουν εποχική λειτουργία.

5.4. Διενέργεια Εναρκτήριας Σύσκεψης

Η εναρκτήρια σύσκεψη της επιθεώρησης συγκαλείται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης αμέσως μετά την άφιξη της ομάδας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του οργανισμού.

Στην εναρκτήρια σύσκεψη συμμετέχουν όλα τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης από την πλευρά της IQCert και από την πλευρά του οργανισμού το ελάχιστο ο εκπρόσωπος της διοίκησης. Ο σκοπός της εναρκτήριας σύσκεψης είναι σε σύντομο χρονικό διάστημα να διευθετηθούν τα παρακάτω θέματα:

- ☐ Να γνωριστούν τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης με τους εκπροσώπους του οργανισμού.
- ☐ Να δηλωθεί εκ νέου η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που θα έρθουν εις γνώση της ομάδας επιθεώρησης.
- ☐ Να εξασφαλιστεί ότι έχουν εκπληρωθεί οι οικονομικές υποχρεώσεις ο οργανισμός προς την IQCert.
- ☐ Να επιβεβαιωθεί ότι έχουν γίνει οι κατάλληλες διευθετήσεις από την πλευρά του οργανισμού πελάτη για την κατάλληλη διενέργεια της επιθεώρησης. Στην περίπτωση που δεν έχουν γίνει οι κατάλληλες ενέργειες ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης πρέπει να εκφράσει τις επιφυλάξεις του για τη συνέχεια της επιθεώρησης και μετά από επικοινωνία (τηλεφωνική) με τον Διευθυντή Πιστοποίησης της IQCert να διακόψει την επιθεώρηση.
- ☐ Να επιβεβαιωθεί το πεδίο εφαρμογής.
- ☐ Να επιβεβαιωθούν οι χώροι δραστηριότητας του οργανισμού (έδρα και τυχόν υποκαταστήματα).
- ☐ Να επιβεβαιωθεί το πρόγραμμα της επιθεώρησης, οι χώροι που θα επισκεφτεί η ομάδα επιθεώρησης, οι συνοδοί της (προσωπικό) από την πλευρά του οργανισμού καθώς και οι λοιπές διευκολύνσεις (χώροι συναντήσεων, πιθανές παρενοχλήσεις της παραγωγής, διαλείμματα, διαθεσιμότητα προσωπικού κ.τ.λ.) που πρέπει να παραχωρηθούν από τον οργανισμό για την σωστή διενέργεια της επιθεώρησης.

- ☐ Να εξηγηθεί ο τρόπος καταγραφής των μη συμμορφώσεων και παρατηρήσεων καθώς και οι υπευθυνότητες για αποδοχή αυτών από την πλευρά του αξιολογούμενου οργανισμού.
- ☐ Να συμφωνηθεί ότι τυχόν παρουσία εξωτερικών συμβούλων από την πλευρά του οργανισμού είναι βοηθητική και αυτοί μπορούν να συμμετέχουν μόνον ως παρατηρητές και χωρίς να παρεμβαίνουν στη διενέργεια της επιθεώρησης.
- ☐ Να δοθούν οι κατάλληλες διευθετήσεις για την διενέργεια της τελικής σύσκεψης.
- ☐ Να απαντηθούν από την πλευρά της ομάδας επιθεώρησης τυχόν ερωτήσεις που μπορούν να υπάρχουν από την πλευρά του οργανισμού.

Πρακτικά της εναρκτήριας σύσκεψης (Ε-ΔΠ-20.02) καταγράφονται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης και προσυπογράφονται από τον εκπρόσωπο του οργανισμού που παραβρίσκεται στην επιθεώρηση.

5.5. Επιθεώρηση

Η Πιστοποίηση εστιάζεται σε όλες τις επιχειρήσεις στις οποίες η τήρηση κανόνων υγιεινής και ορθών πρακτικών είναι σημαντική για την παραγωγή προϊόντων και εκτέλεση υπηρεσιών σε ασφαλές, από πλευράς υγιεινής, περιβάλλον.

Η διαδικασία πιστοποίησης περιλαμβάνει την επιτόπια επιθεώρηση του οργανισμού ώστε να διαπιστωθεί η συμμόρφωση του στους κανόνες υγιεινής και ορθής πρακτικής. Η επιθεώρηση αφορά έλεγχο εγκαταστάσεων, έλεγχο εφαρμογής κανόνων υγιεινής από το προσωπικό, προγράμματα καθαρισμού και μυοκτονίας, τήρηση όλων των προβλεπόμενων διαδικασιών σύμφωνα με την νομοθεσία και ύπαρξη γραπτών διαδικασιών, οδηγιών εργασίας και σχεδίου δράσης σε περίπτωση κατάστασης εκτάκτου ανάγκης.

Οι ανθρωπομέρες που απαιτούνται για τη διεξαγωγή της επιθεώρησης υπολογίζονται με βάση τον παρακάτω πίνακα:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	ΑΡΧΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΜΕΡΕΣ (STAGE 1 + STAGE 2)
1 - 5	1.5
6 - 10	2
11 - 15	2.5
16 - 25	3
26 - 45	4
46 - 65	5
66 - 85	6
86 - 125	7
126 - 175	8
176 - 275	9

Κατά την επιθεώρηση οι επιθεωρητές θα πρέπει να:

- Είναι ενημερωμένοι ως προς τις οδηγίες, τις διατάξεις και τους οδηγούς ορθής υγιεινής και τις τροποποιήσεις/ενημερώσεις αυτών. Επίσης θα πρέπει να είναι ενημερωμένοι και για τις οδηγίες του ΕΟΔΥ όσον αφορά σωστές πρακτικές για την αντιμετώπιση μολύνσεων.
- Ελέγχουν τις διαδικασίες/οδηγίες της επιχείρησης και την εφαρμογή αυτών όσον αφορά την τήρηση συνθηκών υγιεινής, συμπληρώνοντας αναλόγως την λίστα ελέγχου
- Συλλέξουν τεκμήρια (φωτογραφίες ή/και φωτοτυπίες από οδηγίες εργασίας)
- Συντάξουν την τελική αναφορά τους όσον αφορά την συμμόρφωση της επιχείρησης

Ο οργανισμός από την πλευρά του θα πρέπει:

- Να διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό ως προς την εφαρμογή των ορθών πρακτικών και των κανόνων υγιεινής
- Να διαθέτει κατάλληλες διαδικασίες και οδηγίες για την τήρηση των οδηγιών υγιεινής και των ορθών πρακτικών
- Να εφαρμόζει μέτρα για την υγεία και υγιεινή του προσωπικού, των χώρων και του εξοπλισμού

Η ομάδα επιθεώρησης μπορεί να διασπαστεί έτσι ώστε να γίνει ταυτόχρονα επιθεώρηση σε διαφορετικά τμήματα του οργανισμού. Τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης δεν πρέπει να επιτρέπουν στο προσωπικό του οργανισμού να χρονοτριβούν έτσι ώστε να ολοκληρωθεί η επιθεώρηση στον προβλεπόμενο χρόνο. Η αξιολόγηση του υπό πιστοποίηση συστήματος γίνεται με βάση το πρότυπο επιθεώρησης, το σύστημα ποιότητας της IQCert και τον σχετικό κανονισμό πιστοποίησης.

Για όλα τα παραπάνω συμπληρώνεται η γενική λίστα ελέγχου (Ε-ΔΠ-20.03θ) χειρόγραφα από κάθε μέλος της ομάδας επιθεώρησης ξεχωριστά. Εάν δεν επαρκεί ο διαθέσιμος χώρος για τις σημειώσεις μπορεί να γίνεται χρήση του πρόσθετου εντύπου σημειώσεων (Ε-ΔΠ-20.04).

Στις περιπτώσεις όπου κατά την επιθεώρηση δημιουργούνται προβλήματα συνεργασίας μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του προσωπικού του οργανισμού, ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης πρέπει να ενημερώσει την Διοίκηση του οργανισμού. Αν δεν παρατηρηθεί βελτίωση της συνεργασίας ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης έχει τη δυνατότητα να αποφασίσει (μετά από επικοινωνία με τον Διευθυντή Πιστοποίησης) τη διακοπή της επιθεώρησης.

5.6. Καταγραφή Μη Συμμορφώσεων και Παρατηρήσεων

Οι αποκλίσεις σωστής λειτουργίας του υπό πιστοποίηση συστήματος που παρατηρούν τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης διαχωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

Μη Συμμόρφωση

η έλλειψη (ολική ή μερική) ή η μη κατάλληλη εφαρμογή των διαδικασιών που ικανοποιούν μια απαίτηση που καταγράφεται στον κανονισμό πιστοποίησης της IQCert

Παρατήρηση

διεργασία η οποία πιθανόν να οδηγήσει σε μελλοντική μη συμμόρφωση

Πρόταση Βελτίωσης

δεν αποτελεί Μη Συμμόρφωση ή Παρατήρηση, αλλά σύσταση προς την κατεύθυνση βελτίωσης του ΣΔ και της λειτουργίας της επιχείρησης

Σε περίπτωση που οι επιθεωρητές εντοπίσουν ασυμφωνίες με τις διαδικασίες υγιεινής του οργανισμού ο Επιθεωρητής συντάσσει αναφορές απόκλισης χρησιμοποιώντας το έντυπο Ε-ΔΠ-20.05.

Αυτές συντάσσονται σε κατ' ιδίαν συνάντηση των επιθεωρητών πριν την καταληκτική συνάντηση. Παρ' όλα αυτά κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης οι Επιθεωρητές επισημαίνουν στον εκπρόσωπο του οργανισμού τα αδύνατα σημεία του Συστήματος. Η αναφορά απόκλισης περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστο, τα παρακάτω στοιχεία:

- τον χαρακτηρισμό απόκλισης ως Μη Συμμόρφωση (ΜΣ) ή Παρατήρηση (Π)
- την περιγραφή της απόκλισης
- δραστηριότητα/χώρος που παρατηρήθηκε η απόκλιση
- τις αντικειμενικές αποδείξεις της απόκλισης

εφόσον η απόκλιση χαρακτηρίζεται ως ΜΣ:

- την ανάλυση των αιτίων της απόκλισης από τον επιθεωρούμενο (ή εκπρόσωπο του οργανισμού)
- συμφωνημένη διορθωτική ενέργεια,. Κατά περίπτωση ο οργανισμός μπορεί να επιφυλαχθεί για την κατάθεση της διορθωτικής ενέργειας με δεδομένα:
- ότι η καταλληλότητα της προτεινόμενης διορθωτικής ενέργειας θα εγκριθεί από την ομάδα επιθεώρησης
- το κλείσιμο της διορθωτικής ενέργειας δεν θα ξεπερνά των 1 μήνα από την Επιθεώρηση
- ημερομηνία ολοκλήρωσης της διορθωτικής ενέργειας,

- την υπογραφή του Επιθεωρητή ή ενός εκ των Επιθεωρητών
- την υπογραφή του Επιθεωρούμενου

Οι διορθωτικές ενέργειες που προτείνονται από τον οργανισμό πρέπει να συμφωνηθούν, όσον αφορά την αποτελεσματικότητά τους να άρουν την (τις) μη-συμμόρφωση (σεις), με τους επιθεωρητές, οι οποίοι τελικώς και αποδέχονται, κατόπιν ελέγχου, την ολοκλήρωσή τους.

Ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών βάσει των προσκομισθέντων αρχείων και η άρση της Μη Συμμόρφωσης καταγράφεται επίσης στην Αναφορά Μη Συμμόρφωσης. Τα αποδεικτικά στοιχεία της άρσης της μη συμμόρφωσης τηρούνται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης τουλάχιστον για τρία (3) έτη.

Στις περιπτώσεις όπου τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης παρατηρούν αποκλίσεις αυτές πρέπει να καταγράφονται άμεσα στο σχετικό έντυπο (Ε-ΔΠ-20.05) και να ενημερώνεται ο εκπρόσωπος του οργανισμού ο οποίος είναι εξουσιοδοτημένος (η διεργασία λαμβάνει χώρα κατά την εναρκτήρια σύσκεψη) να αποδεχτεί την απόκλιση του συστήματος και πρέπει να προσυπογράψει το έντυπο.

Σκοπός των επιθεωρήσεων είναι στον προγραμματισμένο χρόνο να καταγραφούν τεκμηριωμένα όλα τα ευρήματα (θετικά & αρνητικά) που σχετίζονται με την απόδοση του οργανισμού σε σχέση με τις απαιτήσεις Υγιεινής που έχει καθιερώσει.

5.7. Συγγραφή Έκθεσης Επιθεώρησης

Πριν την διενέργεια της τελικής σύσκεψης συντάσσεται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης και σε συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας επιθεώρησης η έκθεση επιθεώρησης (Ε-ΔΠ-20.15). Η έκθεση επιθεώρησης περιγράφει περιληπτικά τα ακόλουθα:

- ☐ Τα στοιχεία του οργανισμού
- ☐ Τη σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης
- ☐ Το πεδίο εφαρμογής του οργανισμού
- ☐ Το προσωπικό του οργανισμού το οποίο ήρθε σε επαφή με την ομάδα επιθεώρησης
- ☐ Το συνολικό αριθμό των αποκλίσεων που παρατηρήθηκαν καθώς και τον τύπο αυτών
- ☐ Την καταληκτική ημερομηνία για την άρση των αποκλίσεων

Στην έκθεση επιθεώρησης επισυνάπτονται οι αναφορές των αποκλίσεων που παρατηρήθηκαν. Η έκθεση επιθεώρησης αποτελεί ιδιοκτησία της IQCert

5.8. Διενέργεια Τελικής Σύσκεψης

Στην τελική σύσκεψη συμμετέχουν όλα τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης από την πλευρά της IQCert και από την πλευρά του οργανισμού τουλάχιστον ο εκπρόσωπος

της διοίκησης. Το αντικείμενο της τελικής σύσκεψης είναι να διευθετηθούν τα ακόλουθα:

- ☐ τυχόν εκκρεμότητες που υπάρχουν.
- ☐ να γίνει μία ενημέρωση της διοίκησης του οργανισμού για την εξέλιξη της επιθεώρησης από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης.
- ☐ να ενημερωθούν οι εκπρόσωποι του οργανισμού για τη υπόλοιπη διαδικασία μέχρι την πιστοποίηση του οργανισμού.
- ☐ να προσυπογραφεί η έκθεση επιθεώρησης από τον εκπρόσωπο της διοίκησης του οργανισμού.
- ☐ να παραδοθεί αντίγραφο της έκθεσης επιθεώρησης στους εκπροσώπους του οργανισμού.
- ☐ να συμφωνηθούν ο χρόνος και ο τρόπος άρσης των αποκλίσεων του υπό πιστοποίηση συστήματος.
- ☐ να ενημερωθούν οι εκπρόσωποι του οργανισμού για τη διενέργεια μελλοντικών επιθεωρήσεων.
- ☐ να ενημερωθούν οι εκπρόσωποι του οργανισμού για τη δυνατότητα υποβολής ενστάσεων/παραπόνων.
- ☐ Να απαντηθούν τυχόν ερωτήσεις που υπάρχουν.

Πρακτικά της τελικής σύσκεψης (E-ΔΠ-20.07) καταγράφονται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης και προσυπογράφονται από τους παρευρισκομένους

5.9. Έλεγχος Διορθωτικών Ενέργειών

Μετά τη διενέργεια της επιθεώρησης, η ομάδα επιθεώρησης πρέπει να ελέγξει την άρση των μη συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν για να προχωρήσει η διαδικασία της πιστοποίησης.

Ο οργανισμός έχει το μέγιστο ένα μήνα μετά την πραγματοποίηση της επιθεώρησης για να προβεί στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση των Μη Συμμορφώσεων. Η σχετική τεκμηρίωση αποστέλλεται στην IQCert και υποβάλλεται στον Επικεφαλής Επιθεωρητή. Η IQCert διατηρεί το δικαίωμα να διενεργήσει ειδική επιθεώρηση για την επαλήθευση της άρσης των Μη Συμμορφώσεων.

Ο έλεγχος της άρσης των Μη Συμμορφώσεων διενεργείται από τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης και μόνο στην περίπτωση ανάγκης διενέργειας ειδικής επιθεώρησης εμπλέκεται ο Διευθυντής Πιστοποίησης. Συνήθως η άρση των Μη Συμμορφώσεων ελέγχεται μέσα από σχετική τεκμηρίωση που πρέπει να καταθέσει ο οργανισμός μέσα στο συμφωνημένο χρόνο. Αν ο έλεγχος μέσω προσκόμισης στοιχείων είναι αδύνατος, αποφασίζετε από τον Διευθυντή Πιστοποίησης και σε συνεργασία με τον οργανισμό, η διενέργεια ειδικής επιθεώρησης.

5.10. Εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή

Η εισήγηση του εκάστοτε Επικεφαλής Επιθεωρητή, συντάσσεται μετά την επιθεώρηση επιθεώρησης και τον έλεγχο άρσης των αποκλίσεων. Η σύνταξή της πραγματοποιείται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης σε συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας. Η εισήγηση περιλαμβάνει:

- ☐ Την έκθεση επιθεώρησης (συμπεριλαμβανομένων των αναφορών αποκλίσεων που παρατηρήθηκαν).
- ☐ Την τεκμηρίωση της άρσης των αποκλίσεων

Η εισήγηση της ομάδας επιθεώρησης κατατίθεται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης σε Εντεταλμένο Επιθεωρητή, και βάσει αυτής της εισήγησης και της συνολικής τεκμηρίωσης του φακέλου (τεκμήρια επιθεώρησης, τεκμήρια άρσης μη συμμορφώσεων) εγκρίνει την σχετική εισήγηση της ομάδας επιθεώρησης και αποφασίζει την έκδοση ή μη πιστοποιητικού συμμόρφωσης.

Η απόφαση του Εντεταλμένου Επιθεωρητή κοινοποιείται στον επιθεωρούμενο οργανισμό μετά από σχετική αίτηση του οργανισμού.

Ο οργανισμός σε περίπτωση διαφωνίας με την απόφαση έχει τη δυνατότητα να καταθέσει προσφυγή κατά της απόφασης.

5.11. Επέκταση του πεδίου Εφαρμογής

Στις περιπτώσεις όπου ένας πιστοποιημένος οργανισμός επιθυμεί να επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής του πρέπει να υποβάλει σχετική νέα αίτηση στην IQCert. Στη συνέχεια η IQCert ακολουθεί την διαδικασία που περιγράφεται μετά την παράγραφο 5.2 του παρόντος κανονισμού.

6. ΧΟΡΗΓΗΣΗ/ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

6.1. Χορήγηση Πιστοποιητικού

Με τη λήξη της διεξαγωγής της επιθεώρησης και την άρση των μη συμμορφώσεων συντάσσετε από τον Επικεφαλής της Ομάδας Επιθεώρησης η σχετική εισήγηση. Στη συνέχεια ο Εντεταλμένος Επιθεωρητής λαμβάνει υπόψη:

- Τον κανονισμό πιστοποίησης
- Την εισήγηση της ομάδας επιθεώρησης
- Την τεκμηρίωση για την άρση των μη συμμορφώσεων
- Τις αντικειμενικές αποδείξεις συμμόρφωσης του προς πιστοποίηση οργανισμού

Ο Εντεταλμένος Επιθεωρητής αποφασίζει για την έκδοση ή μη του πιστοποιητικού συμμόρφωσης. Στη συνέχεια ο Διευθυντής Πιστοποίησης ανάλογα με την απόφαση

της Επιτροπής προχωράει στην έκδοση ή μη του πιστοποιητικού συμμόρφωσης. Στην περίπτωση της έγκρισης έκδοσης του πιστοποιητικού, αυτό έχει ισχύ ένα (1) έτος.

Στην περίπτωση που αποφασίζετε η μη χορήγηση πιστοποιητικού, ο οργανισμός ενημερώνεται γραπτώς για τη σχετική απόφαση με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης.

6.2. Κατάλογος Πιστοποιημένων Οργανισμών

Η IQCert τηρεί ενήμερο κατάλογο πιστοποιημένων οργανισμών, ο οποίος περιλαμβάνει την επωνυμία του οργανισμού, τον κωδικό του πιστοποιητικού, το πεδίο εφαρμογής και την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού. Οι πληροφορίες του καταλόγου πιστοποιημένων εταιρειών είναι δημόσια προσβάσιμες κατόπιν αιτήσεως του ενδιαφερομένου.

6.3. Ανανέωση Πιστοποιητικών

Η διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού είναι ένα (1) έτος.

Η έκδοση του ανανεωμένου πιστοποιητικού πρέπει να γίνεται πριν τη λήξη του προηγούμενου.

Στις περιπτώσεις που ο οργανισμός ζητήσει σε ενδιάμεσο χρόνο επέκταση του πεδίου εφαρμογής ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 5.11.

7. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ IQCert

7.1. Δικαιώματα IQCert

Η IQCert σύμφωνα με τα πρότυπα πιστοποίησης, τον παρόντα κανονισμό και τους υπάρχοντες κανονισμούς-διατάξεις διατηρεί τα ακόλουθα δικαιώματα:

- να αναθεωρεί τον παρόντα κανονισμό.
- να προχωράει στην ανάκληση (προσωρινή ή οριστική) πιστοποιητικού υπό τις προϋποθέσεις του παρόντος κανονισμού.

7.2. Υποχρεώσεις IQCert

Η IQCert στο πλαίσιο της συνεργασίας της με τους υπό πιστοποίηση και πιστοποιημένους οργανισμούς και σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021 και τον παρόντα κανονισμό δεσμεύεται από τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

1. να διενεργεί όλες τις Επιθεωρήσεις με εξειδικευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό.
2. να είναι ανεξάρτητη από κάθε είδους συμφέροντα και να αξιολογεί αντικειμενικά όλους τους οργανισμούς που αιτούνται πιστοποίησης.
3. να τηρεί τον κώδικα επαγγελματικής δεοντολογίας και τους κανόνες εχεμύθειας.

4. αν διατυπωθούν τεκμηριωμένα παράπονα για την αντικειμενικότητα και τεχνική επάρκεια μίας επιθεώρησης, η IQCert πρέπει να διοργανώσει νέα επιθεώρηση που θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις του οργανισμού, με έξοδα της IQCert και διαφορετική ομάδα επιθεώρησης.

5. να ενημερώνει τους πιστοποιημένους οργανισμούς για τυχόν αναθεωρήσεις του παρόντος κανονισμού και τα πρότυπα σύμφωνα με τα όποια έχουν πιστοποιηθεί οι οργανισμοί.

6. να διαθέτει και να ενημερώνει κατάλογο με τους οργανισμούς στους οποίους έχει χορηγηθεί πιστοποιητικό συμμόρφωσης του H&H Protocol.

Η IQCert δεν ευθύνεται στις περιπτώσεις όπου δημιουργηθούν ζημιές λόγω της χρήσης προϊόντων ή υπηρεσιών των πιστοποιημένων οργανισμών

8. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

8.1. Δικαιώματα Οργανισμών

Σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό και τις υπογεγραμμένες συμβάσεις οι υπό πιστοποίηση και πιστοποιημένοι οργανισμοί έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα:

- να χρησιμοποιούν το πιστοποιητικό HYGIENE AND HEALTHY PROTOCOL για οποιουδήποτε επαγγελματικούς σκοπούς τηρώντας τις προϋποθέσεις που εγείρονται από τον παρόντα κανονισμό (μόνο οι πιστοποιημένοι).
- μετά τον ορισμό επιθεώρησης και πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από οποιαδήποτε επιθεώρηση να ζητήσει, εάν το επιθυμεί, την αντικατάσταση της ομάδας επιθεώρησης βάση τεκμηριωμένης αιτιολόγησης (π.χ. ακαταλληλότητα Επιθεωρητών, εμπιστευτικότητα, ανταγωνισμός).
- να προσφεύγει στην IQCert (παρ. 9 και 10 του παρόντος κανονισμού).
- να ενημερώνονται από την IQCert για τις αναθεωρήσεις του παρόντος κανονισμού.

8.2. Υποχρεώσεις Οργανισμών

Σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, τα πρότυπα πιστοποίησης και τις υπογραφείσες συμβάσεις κάθε υπό πιστοποίηση ή πιστοποιημένος οργανισμός έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

- Να εφαρμόζει πρωτόκολλο HYGIENE AND HEALTHY σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.
- Να διευκολύνει τη διενέργεια των επιθεωρήσεων και να έχει διαθέσιμο το σχετικό προσωπικό για την επιτυχή τέλεση αυτών. Στην περίπτωση που υπάρχουν προβλήματα στη συνεργασία της ομάδας επιθεώρησης με υπαιτιότητα του οργανισμού ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης μπορεί να διακόψει την επιθεώρηση, τα έξοδα της οποίας πρέπει να καλυφθούν από τον οργανισμό.

- Να συμφωνεί σε συνεργασία με τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης τις ημερομηνίες διενέργειας των επιθεωρήσεων. Επαναλαμβανόμενα προβλήματα στην συμφωνία ημερομηνίας για την διενέργεια επιθεώρησης μπορούν να οδηγήσουν σε ανάκληση πιστοποιητικού.
- Να παρέχει αληθείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με όλες τις δραστηριότητες του οργανισμού.
- Να τηρεί τις οικονομικές υποχρεώσεις της προς την IQCert, όπως αυτές περιγράφονται στις υπογραφείσες συμβάσεις συνεργασίας. Μη τήρηση των οικονομικών υποχρεώσεων οδηγεί σε ανάκληση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης του H&H Protocol του οργανισμού.
- Να χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό συμμόρφωσης του H&H Protocol μόνο σε σχέση με τις δραστηριότητες που αναφέρονται στο πεδίο εφαρμογής.
- Να ενημερώνει άμεσα (εντός 5 ημερών) γραπτώς την IQCert, για οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή στο H&H Protocol (π.χ. κατάργηση/ πρόσθεση διεργασιών, αλλαγή υπευθυνοτήτων, αλλαγή φυσικών προσώπων).
- Να χρησιμοποιεί το λογότυπο σύμφωνα με τις απαιτήσεις που περιγράφονται στον παρόντα κανονισμό (παράγραφος 11).
- Να διενεργεί τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση των Μη Συμμορφώσεων που καταγράφονται κατά τις επιθεωρήσεις στο χρονικό περιθώριο που τίθεται από τον παρόντα κανονισμό.
- Να ενημερώνει την IQCert στις περιπτώσεις όπου εγείρονται αποζημιώσεις σε σχέση με τη χρήση προϊόντων ή υπηρεσιών του πιστοποιημένου οργανισμού.
- Στην περίπτωση της ανάκλησης πιστοποιητικού (προσωρινή ή οριστική) από την IQCert για οποιαδήποτε λόγο, να διακόπτει σε μέγιστο διάστημα πέντε (5) εργάσιμων ημερών κάθε χρήση των πιστοποιητικών και λογοτύπων. Τα πρωτότυπα πιστοποιητικά πρέπει να επιστρέφονται άμεσα στην IQCert.

INTERNATIONAL QUALITY CERTIFICATION

9. ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

9.1. Προσωρινή Ανάκληση Πιστοποιητικού

Η IQCert διατηρεί την δυνατότητα να αναστείλει προσωρινός την ισχύ (προσωρινή ανάκληση) του χορηγούμενου πιστοποιητικού συμμόρφωσης του H&H Protocol του οργανισμού, μετά από απόφαση του Διευθυντή Πιστοποίησης στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. όταν ο οργανισμός δεν διενήργησε τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση των καταγεγραμμένων Μη Συμμορφώσεων στο χρονικό διάστημα που ορίζεται από τον παρόντα διαγωνισμό.
2. όταν ο οργανισμός χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό συμμόρφωσης με παραπλανητικό τρόπο (π.χ. για διεργασίες που δεν περιέχονται στο πεδίο εφαρμογής)
3. όταν ο οργανισμός παρουσιάσει στην IQCert αναληθή ή ψευδή στοιχεία.
4. όταν ο οργανισμός δεν τηρεί τις οικονομικές της υποχρεώσεις, όπως αυτές προκύπτουν από τις υπογραφείσες συμβάσεις.

5. όταν ο οργανισμός, μετά το πέρας της περιόδου προσαρμογής, δεν συμμορφώνεται με απαιτήσεις που προέρχονται από αναθεώρηση του παρόντος κανονισμού.

6. όταν έχουν υπεισέλθει σημαντικές αλλαγές στην τήρηση διαδικασιών και πρακτικών υγιεινής, χωρίς να ενημερωθεί η IQCert και επιφέρουν Μη Συμμορφώσεις στο ΣΔΠ του οργανισμού.

Στην περίπτωση όπου ο οργανισμός προβεί στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες ώστε να πάψει να ισχύει η (οι) αιτία (-ες) για την (τις) οποία (-ες) η IQCert προχώρησε στην ανάκληση του πιστοποιητικού εντός ενός (1) μηνός, η IQCert επαναφέρει την ισχύ του πιστοποιητικού.

Ο χρόνος για τον οποίο το πιστοποιητικό συμμόρφωσης ενός οργανισμού μπορεί να παραμείνει σε προσωρινή ανάκληση δεν μπορεί να ξεπερνάει τους έξι (6) μήνες.

9.2. Οριστική Ανάκληση

Η IQCert προχωράει στην οριστική ανάκληση του χορηγούμενου πιστοποιητικού συμμόρφωσης του H&H Protocol του οργανισμού στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. όταν έχει προσωρινώς ανακληθεί το πιστοποιητικό του οργανισμού και δεν έχουν αρθεί οι αιτίες της ανάκλησης μετά την προθεσμία των έξι μηνών
2. όταν ο οργανισμός πάψει να υπάρχει ως νομική οντότητα ή χρεοκοπήσει.
3. όταν ο οργανισμός δεν δεχτεί την επιθεώρηση επιτήρησης.
4. όταν ο οργανισμός αποφασίσει να διακόψει τη συνεργασία της με την IQCert

Η απόφαση της οριστικής ανάκλησης λαμβάνεται από τον Διευθυντή Πιστοποίησης. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης με ευθύνη του ενημερώνει τον Οργανισμό. Στις περιπτώσεις όπου η IQCert προχωρήσει σε οριστική ανάκληση πιστοποιητικού και αν ο οργανισμός επιθυμεί να επανακτήσει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης, πρέπει να υποβληθεί στην IQCert νέα αίτηση και να ακολουθηθεί από την αρχή ολόκληρη η διαδικασία πιστοποίησης.

INTERNATIONAL QUALITY CERTIFICATION

10. Προσφυγές

Στην περίπτωση όπου ο υπό πιστοποίηση ή πιστοποιημένος οργανισμός δεν συμφωνεί με απόφαση οποιουδήποτε οργάνου της IQCert, η IQCert παρέχει τη δυνατότητα στον οργανισμό να κάνει προσφυγή κατά της εν λόγω απόφασης. Η προσφυγή πρέπει να κατατεθεί γραπτώς εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της εν λόγω απόφασης. Ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να συμπληρώσει το έντυπο Ε-ΔΠ-27.01 με σημείωση «Προσφυγή»

Ακολουθώντας, συνεδριάζει η Επιτροπή Αμεροληψίας, της IQCert, εντός τριών (3) ημερών από την ημέρα λήψης της προσφυγής και εξετάζει την προσφυγή του οργανισμού. Η απόφαση της Επιτροπής Αμεροληψίας είναι τελική και δεν επιδέχεται νέα προσφυγή.

Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία της προσφυγής καθώς και το έντυπο μπορεί ο οργανισμός να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα της IQCert www.iqc.gr ή να του αποσταλούν από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

11. Παράπονα

Σε περίπτωση που ο οργανισμός διατυπώσει παράπονο για τις υπηρεσίες της IQCert και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν (π.χ. καθυστερήσεις σε εκδόσεις πιστοποιητικών, κακή συμπεριφορά, κλπ), ο αποδέκτης είναι υποχρεωμένος να συμπληρώσει το έντυπο Ε-ΔΠ-27.01 (σε περίπτωση προφορικού παραπόνου), είτε να λάβει την έγγραφη ενημέρωση του πελάτη επί του παραπόνου και να το διαβιβάσει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης αποφασίζει για την ενέργεια προς διερεύνηση του παραπόνου, προκειμένου να ληφθεί διορθωτική δράση η οποία εγκρίνεται και από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ή και την Διοίκηση της IQCert. Η διορθωτική δράση πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει:

1. μέτρα για την διευθέτηση-λύση του προβλήματος
2. πρόληψη της επανεμφάνισης
3. αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των διορθωτικών ενεργειών που υιοθετήθηκαν

Επιπλέον αποστέλλεται επιστολή στον οργανισμό με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία παραπόνων καθώς και το έντυπο μπορεί ο οργανισμός να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα της IQCert www.iqc.gr ή να του αποσταλούν από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

12. Παράπονα τρίτου προς την IQcert

Σε περίπτωση παραπόνου από τρίτο για οργανισμό πελάτη της IQCert ζητείται από τον τρίτο έγγραφη ενημέρωση της IQCert. Στην συνέχεια, με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης και ενημέρωση του ΥΔΠ και σε συνεννόηση με τον οργανισμό πελάτη της IQCert, διερευνάται και αν χρειαστεί προγραμματίζεται επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του οργανισμού.

Τα αποτελέσματα της διερεύνησης του παραπόνου κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα από τον Διευθυντή Πιστοποίησης ή τον ΥΔΠ της IQCert.

13. Ενστάσεις

Ο οργανισμός έχει τη δυνατότητα να υποβάλει ένσταση, εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση της ανασκόπησης της αίτησης, επί της απόφασης για τον ορισμό της ομάδας ή μέλος της ομάδας επιθεώρησης βάση τεκμηριωμένης αιτιολόγησης. Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία της ένστασης καθώς και το έντυπο μπορεί ο υπό πιστοποίηση οργανισμός να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα της IQCert www.iqc.gr ή να του αποσταλούν από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που η Ένσταση δεν είναι δικαιολογημένη, αποστέλλεται στον οργανισμό επιστολή με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

14. Χρήση Λογοτύπων

Το Λογότυπο Πιστοποίησης της IQCert αποτελείται από το σήμα της IQCert υπερκείμενο από την αναγραφή του προτύπου πιστοποίησης, και το λογότυπο του φορέα διαπίστευσης της IQCert υπερκείμενο από τον αριθμό πιστοποιητικού διαπίστευσης της IQCert.

Το σήμα της IQCert αποτελεί περιουσία της IQCert και έχει κατοχυρωθεί στον σχετικό Κρατικό Φορέα, ενώ η IQCert διατηρεί το δικαίωμα να το κατοχυρώσει και σε αντίστοιχους κρατικούς φορείς άλλων χώρων όπου δραστηριοποιούνται οι οργανισμοί πελάτες της.

Το σήμα του Φορέα Διαπίστευσης αποτελεί περιουσία του αντίστοιχού φορέα και χρησιμοποιείται μόνο μετά από διαπίστευση της IQCert από το Φορέα Διαπίστευσης. Σε περίπτωση ανάκλησης της σχετικής διαπίστευσης ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να σταματήσει άμεσα τη χρήση του σχετικού σήματος.

Το Λογότυπο Πιστοποίησης χορηγείται μαζί με το πιστοποιητικό συμμόρφωσης H&H Protocol αποκλειστικά για τον οργανισμό για τον οποίο έχει εκδοθεί και δεν είναι μεταβιβάσιμο.

Η χρήση του Λογότυπου Πιστοποίησης είναι προαιρετική από τον οργανισμό και δηλώνει συμμόρφωση του οργανισμού με το σχετικό πρότυπο πιστοποίησης και τον παρόντα κανονισμό.

Σε καμία περίπτωση η χρήση του Λογοτύπου Πιστοποίησης δεν δηλώνει συμμόρφωση προϊόντων ή υπηρεσιών και για αυτό το λόγο το Λογότυπο Πιστοποίησης δεν επιτρέπεται να εκτεθεί στο προϊόν ή τη συσκευασία προϊόντος με τρόπο που υπονοεί πιστοποίηση προϊόντος.

Απαγορεύεται η χρήση του Λογοτύπου Πιστοποίησης σε εργαστηριακά αποτελέσματα, διακριβώσεις και αναφορές ελέγχων.

Χρήση του Λογοτύπου Πιστοποίησης με τέτοιον τρόπο ώστε να δηλώνεται συμμόρφωση προϊόντων ή υπηρεσιών θεωρείται παραπλανητική και ισοδυναμεί με Μη Συμμόρφωση.

Ο οργανισμός οφείλει να χρησιμοποιεί το Λογότυπο Πιστοποίησης με τις συγκεκριμένες αναλογίες και χρωματισμούς που παραδίδεται από την IQCert. Αν ζητηθεί υπάρχει η δυνατότητα χορήγησης λογοτύπου σε διάφορες γλώσσες.

Σχετικά με τη χρήση δήλωσης, για την υφιστάμενη πιστοποίηση, που αφορά στη συσκευασία του προϊόντος ή σε πληροφορία που συνοδεύει το προϊόν, η δήλωση περιλαμβάνει:

- την ταυτότητα (π.χ. επωνυμία, brand) του πιστοποιημένου οργανισμού,
- την πιστοποίηση H&H Protocol
- την αναφορά στην IQCert.

Η δήλωση δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υπονοεί ότι η πιστοποίηση αφορά προϊόν, διεργασία ή υπηρεσία.

Ως συσκευασία εννοείται το υλικό που μπορεί να αφαιρεθεί χωρίς να φθαρεί το προϊόν. Ενώ, η συνοδεύουσα πληροφορία μπορεί να είναι εύκολα αφαιρέσιμη ή ξεχωριστά διαθέσιμη. Ετικέτες είδους ή σημάνσεις ταυτότητας θεωρούνται ως μέρος του προϊόντος.

15. Οικονομικοί Όροι

a. Γενικά

Οι οικονομικές υποχρεώσεις των οργανισμών προς την IQCert περιγράφονται λεπτομερώς στις υπογραφείσες συμβάσεις. Όλοι οι οργανισμοί που συνεργάζονται με την IQCert αντιμετωπίζονται ισότιμα όσον αφορά τους οικονομικούς όρους της συνεργασίας. Από τη συνεργασία ενός οργανισμού με την IQCert προκύπτουν τα παρακάτω είδη οικονομικών υποχρεώσεων:

- το κόστος αίτησης
- το κόστος επιθεώρησης
- το κόστος διατήρησης της πιστοποίησης

Το κόστος επιθεώρησης συμπεριλαμβάνει τα έξοδα τέλεσης της επιθεώρησης και επιβαρύνεται με τυχόντα έξοδα μετακίνησης και διαμονής των επιθεωρητών αν αυτό κρίνεται απαραίτητο για την διεκπεραίωση της επιθεώρησης. Το κόστος διατήρησης της πιστοποίησης συμπεριλαμβάνει τα έξοδα έκδοσης των πιστοποιητικών και χρήσης των λογοτύπων.

Σε ορισμένες περιπτώσεις το κόστος αίτησης, το κόστος επιθεώρησης και το κόστος διατήρησης της πιστοποίησης συγχωνεύονται σε ένα συνολικό κόστος. Η IQCert διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει την τιμολογιακή της πολιτική όπως αρμόζει σε ένα ιδιωτικό φορέα και σύμφωνα με τους κανόνες της ελεύθερης αγοράς.

b. Όροι Πληρωμής

Γενικά οι οικονομικές υποχρεώσεις των οργανισμών προς την IQCert πρέπει να εκπληρώνονται όπως ορίζει ο παρόν κανονισμός εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στις υπογραφείσες συμβάσεις.

Το κόστος αίτησης πρέπει να καταβάλλεται μαζί με την υποβολή της αίτησης για πιστοποίηση. Στην περίπτωση που η IQCert δεν μπορεί να προχωρήσει στην επιθεώρηση, το κόστος της αίτησης δύναται να επιστραφεί. Σε κάθε άλλη περίπτωση όπου η διαδικασία πιστοποίησης διακοπεί υπαιτιότητα του οργανισμού το κόστος της αίτησης παρακρατείται από την IQCert.

Το κόστος των επιθεωρήσεων πρέπει να καταβάλλεται πριν τη διενέργεια της εν λόγω επιθεώρησης. Η IQCert διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει την επιθεώρηση αν ο οργανισμός δεν εκπληρώσει αυτήν την υποχρέωση.

Το κόστος διατήρησης της πιστοποίησης πρέπει να καταβάλλεται τρεις (3) μήνες μετά την επιθεώρηση πιστοποίησης, επαναπιστοποίησης ή επιτήρησης. Στην περίπτωση που δεν θα καταβληθεί εγκαίρως το κόστος διατήρησης της πιστοποίησης η IQCert προχωράει στην προσωρινή ανάκληση του πιστοποιητικού.

Στην περίπτωση που έχει συμφωνηθεί ένα συνολικό κόστος που συμπεριλαμβάνει όλες τις υποχρεώσεις του οργανισμού προς την IQCert, αυτό καταβάλλεται όπως έχει συμφωνηθεί στην σχετική υπογραφείσα σύμβαση. Στην περίπτωση που δεν θα καταβληθεί εγκαίρως το συνολικό κόστος η IQCert προχωράει στην προσωρινή ανάκληση του πιστοποιητικού.

16. Μεταβολές και Αναθεωρήσεις

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης μπορεί να τροποποιηθεί ανά πάσα στιγμή με ευθύνη της IQCert. Η IQCert έχει την ευθύνη να ενημερώνει τους πιστοποιημένους οργανισμούς για την αναθεώρηση του κανονισμού.

Η IQCert οφείλει να ορίζει σαφή περίοδο προσαρμογής για την αφομοίωση του νέου κανονισμού από τους πιστοποιημένους οργανισμούς. Το μέγεθος της περιόδου προσαρμογής εξαρτάται από το εύρος της αναθεώρησης του κανονισμού και το εύρος των αλλαγών που πρέπει να διενεργήσουν οι πιστοποιημένοι οργανισμοί έτσι ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του αναθεωρημένου κανονισμού.

Οι πιστοποιημένοι οργανισμοί οφείλουν να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που περιγράφονται στον αναθεωρημένο κανονισμό μέχρι το τέλος της περιόδου προσαρμογής. Στην περίπτωση που κάποιος πιστοποιημένος οργανισμός δεν συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις του αναθεωρημένου κανονισμού, η IQCert προχωράει στην προσωρινή ανάκληση του πιστοποιητικού του οργανισμού.



INTERNATIONAL QUALITY CERTIFICATION