



TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK TANÚSÍTÁSI FOLYAMATÁRÓL

1. Általános tájékoztató

Az MSZ EN ISO/IEC 17021:2016 szabvány szerinti tanúsítási tevékenységünk szabályozása során figyelembe vesszük a Nemzeti Akkreditálási Rendszerben (NAR) az egyes irányítási alrendszerekhez szabványokat kidolgozott vagy honosított útmutatókat, szakmai ajánlásokat. Ezek mindenkor érvényes hivatkozásait, tartalmuk nyilvános hozzáférését a Nemzeti Akkreditáló Hatóság honlapja biztosítja (www.nah.gov.hu).

Egy szervezet minőség- és környezetirányítási rendszerének felülvizsgálatát az adott szakterületen jártas audit-team végzi. A szervezet nagyságától függően az audit-team egy személyből (vezető auditor) is állhat, illetve több társauditor is részt vehet az auditon, valamint ágazati szakértőket is bevonhatunk, amennyiben a szervezet tevékenysége megkívánja. A szervezet minőség- és környezetirányítási rendszerének legalább 2 hónapig kell működnie a felülvizsgálat megkezdése előtt. A tanúsítási folyamat elindítását a szervezetek irodánkkal egyeztetve kezdeményezhetik.

A tanúsítási folyamatban résztvevő auditorok nevét és a tanúsítás tervezett időpontját írásban közöljük. Amennyiben Önöknek az audit-team bármely tagjával kapcsolatban kifogásuk merül fel, kérjük az értesítést követő 8 napon belül történő írásos közlését és indoklását cégünkkel, annak érdekében, hogy a személyi összetételten változtatni tudjunk.

A tervezett tanúsítási periódus 3 évre szól, így a kezdeti és a megújító tanúsítás odaítélésekor a vezető auditor az ügyfél szervezettel egyeztetett Auditprogramot készít a tanúsítás teljes időtartamára. Az Auditprogramot a külső- belső változások az irányítási rendszerre gyakorolt hatását figyelembe véve bármely soron következő helyszíni auditon, vagy a szervezet által megküldött változás bejelentő lap kimeneti információi alapján a vezető auditor kiigazítja, módosítja a további auditokra.

Az audit pontos időbeosztását az audit előtt 1 héttel korábban a Felülvizsgálati tervben juttatjuk el Önöknek. Amennyiben a felülvizsgálat során szakszerűtlenséget tapasztalának, kérjük jelezzék írásban a Konformitás Kft. ügyvezető igazgatójának, aki intézkedik a panaszok kivizsgálásáról 60 napon belül.

2. Tanúsítási eljárás

A tanúsítás célja rendszeres és független vizsgálat annak meghatározására, hogy egy felülvizsgálandó szervezetnél:

- a minőség- és környezetirányítási rendszer elemei megfelelnek-e az MSZ EN ISO 9001 és az MSZ EN ISO 14001 szabvány követelményeinek,
- a minőség- és környezetirányítási tevékenységek és ezek eredményei megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek,
- ezeket az intézkedéseket hatékonyan bevezették-e,
- valamint az intézkedések alkalmasak-e az audit célok és kritériumok elérésére,
- jogi és szerződéses követelményeknek, a hatósági előírásoknak való megfelelés biztosított-e.

A minőség- és környezetirányítási rendszer megfelelősége esetén a Tanúsítási jegyzékbe történő felvétel, a Tanúsítvány kiadása. A tanúsítás folyamata a Konformitás Kft. „Rendszertanúsítás és felügyelet” eljárásban rögzítettek szerint történik.



TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK TANÚSÍTÁSI FOLYAMATÁRÓL

2.1. Ajánlatkérés, szerződéskötés

A Megbízó kérésére személyes előzetes konzultációt tartunk, ahol a Konformitás Kft. képviselője segítséget nyújt a Megbízói adatlap kitöltésében. Amennyiben a Megbízó erre nem tart igényt, úgy ezt ő önállóan is kitöltheti, majd ezután visszajuttathatja a Konformitás Kft.-hez. Az árajánlatot három munkanapon belül elkészítjük és postázzuk a Megrendelőnek.

A kezdeti tanúsítás (továbbá a felügyeleti és megújító auditok) tervezését, az idő- és egyéb ráfordítások szükségletét a nemzetközi kötelező dokumentumok és az érvényes IAF MD 5 útmutató alapján határozzuk meg, ezek figyelembevételével és alkalmazásával alakítjuk ki Díjtételeinket. Árajánlatainkat a mindenkor érvényes Díjtétel szabályozás szerint készítjük.

A szerződés a Megbízási szerződés mindkét fél cégszerű aláírásával jön létre. A Megbízási szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi a Tanúsítási ajánlat és a Tájékoztató a minőség- és környezetirányítási rendszerek tanúsítási folyamatáról.

2.2. Kezdeti tanúsítási audit

Az audit első szakasza

A Konformitás Tanúsító Kft. megtervezi a hároméves tanúsítási ciklus audittevékenységeit. Ezek módosítását szükség szerinti kiigazítását a soron következő auditokra a vezető auditor egyeztetni a szervezettel. A tanúsítási folyamatot lebonyolító audit-team személyi összetételéről, valamint az audit végleges időpontjáról írásban értesítést küldünk Önöknek. Amennyiben Önök írásban kifogással élnek az audit-team személyi összetételét illetően és véleményét megindokolja 8 napon belül, akkor az ügyvezető igazgatónak felülvizsgálja annak változtatási lehetőségét.

Dokumentum átvizsgálás

Az ügyfélnek legalább 3-4 héttel korábban a tanúsítás tervezett helyszíni időpontja (minősítő audit) előtt be kell küldeni azokat a dokumentált információkat vagy azok jegyzékét, amelyek az irányítási rendszer működését alátámasztják.

Ilyenkor még van lehetőség a dokumentumokban a szükséges módosítások elvégzésére. Amennyiben az átvizsgálás során a dokumentumokban súlyos nem-megfeleléseket tárnak fel a vizsgálatot végző auditorok, a dokumentumok javítását a Megbízónak legkésőbb az audit 2. szakaszának megkezdéséig el kell végeznie.

2.3. Első szakasz lefolytatása

A minőségirányítási rendszerek felülvizsgálata során szükség szerint irányozzuk elő a helyszíni szemlét, míg a környezetirányítási rendszerek kezdeti tanúsítása alkalmával kötelező jelleggel folytatjuk azt le. Az audit első szakaszában a rendszer megalapozottságát, a megtervezés és kiértékelés megfelelőségét vizsgáljuk. Célja a rendszer működésében a nem megfelelő, illetve a hiányzó elemek feltárása.

A felülvizsgálandó szervezet munkatársait interjú módszerrel kérdezik meg az auditorok a minőség-és/vagy a környezetirányítási rendszer működéséről, betekintenek a belső működés dokumentumaiba, feljegyzéseibe. Információt gyűjtünk az ügyfélszervezet jellemző körülményeiről, szabályozási



TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK TANÚSÍTÁSI FOLYAMATÁRÓL

környezetéről és ezek teljesítéséről; szervezeti és személyi adottságairól; területi elhelyezkedéséről és felkészültségéről az audit 2. szakaszának lefolytatásához.

Helyszíni szemle esetén az audit első szakaszáról minőségirányítási rendszerek esetén MIR első szakasz auditjelentés, míg környezetirányítási rendszerek esetén KIR első szakasz auditjelentés készül, melyben kiértékelik a szabvány elemeitől való eltérést, annak érdekében, hogy azokat a felülvizsgált szervezetnek a minősítő auditig legyen módja javítani.

2.4. Az audit 2. szakasza

Minősítő audit végrehajtása

Az audit időtartamát és a felülvizsgálat területeit a Felülvizsgálati terv tartalmazza.

Az auditálási folyamat a nyitó értekezlettel kezdődik a felülvizsgálandó szervezetnél és záróértekezlettel fejeződik be, amelyen a szervezet felső vezetői és a Konformitás Kft. auditorai, esetleg szakértői vesznek részt.

Az auditorok vizsgálata a Megbízó által választott szabvány (MSZ EN ISO 9001, MSZ EN ISO 14001) valamennyi elemére (fejezetére) kiterjed. Ennek során a vizsgálatokat az alábbi munkamódszerrel végezzük:

- dokumentumok, dokumentált információk (pl.: kézikönyv, folyamatleírások, ...) vizsgálata,
- jogi, szabályozói, felelősségi kérdések vizsgálata,
- a szabvány követelmények szűrőpróbaszerű, mintavételes ellenőrzése minden szervezeti egységnél, a bevezetés, megvalósítás hatékonyságának ellenőrzése,
- a működési folyamatok, tevékenységek és a meglévő körülmények megfigyelése,
- a működési környezet és a szabályozások közötti összhang ellenőrzése,
- az irányítási rendszer teljesítményének értékelése a tervezett eredmények elérésében,
- interjú a felelős vezetőkkel, érintett munkatársakkal, melyeket más független információkkal is megerősítünk.

Az audit során feltárt nem-megfelelőségekről (van lehetőség az audit végéig javítani ezeket, ha a hiba jellege lehetővé teszi) Tanúsítói nem-megfelelőségi jelentést készítünk, melyben a szervezetnek írásban nyilatkoznia kell azok elfogadásáról, illetve a hibák kijavításának módjáról és határidejéről, melyet az auditot követő 30 napon belül kell visszajuttatni a Konformitás Kft.-hez. A Tanúsítvány kiállításának folyamata a Tanúsítói nem-megfelelőségi jelentés beérkezését követően indul meg.

A tanúsításról a Megbízó Felülvizsgálati jelentést kap a tanúsítást követő 6 héten belül.

2.5. Utóaudit

A felülvizsgálat során a nem-megfelelőségi kategóriáktól függően az audit-team megítélése alapján utóauditra kerülhet sor. Az utóauditon a korábban feltárt hibák kijavítására helyezünk hangsúlyt, ellenőrzésre kerül, hogy a felülvizsgált szervezet kijavította-e az előző audit során feltárt nem-megfelelőségeket.



TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK TANÚSÍTÁSI FOLYAMATÁRÓL

2.6. A Tanúsítvány kiállítása, nyilvántartása

Az auditorok javaslata alapján, a sikeres audit eredményeként a Tanúsítvány feltételek nélkül kiadható a helyszíni auditot követő 60 napon belül. A Konformitás Kft. a 3 évig érvényes Tanúsítványt eljuttatja a Megbízónak.

Ha a Tanúsítvány kiadását az auditorok helyesbítő tevékenységek, intézkedések igazolásához kötik, akkor a Tanúsítói nem-megfelelőségi jelentésben a helyszíni auditot követő 30 napon belül a szervezetnek bizonyítania kell a helyesbítő tevékenységek végrehajtását és igazoló feljegyzéseit. A Tanúsítvány kiadása a helyszíni auditot követő 60 napon belül történik. Az 1-1 db eredeti Tanúsítványt magyar és angol nyelven állítjuk ki, valamint 3-3 db másodlatot kap térítésmentesen a Megbízó magyar és angol nyelven, az ettől eltérő idegen nyelven kért Tanúsítványokat, valamint a további másodlatokat a Megbízó költségtérítés ellenében kaphatja meg (lásd árajánlat). A tanúsított szervezet igény esetén jogot kap a „Konformitás” jel használatára, melyet a Tanúsítványkérő adatlapon jelez, továbbá kinyilatkozza, hogy a tanúsító szervezet jelhasználati politikáját megismerte és elfogadja. A jelet használója reklám célokra, üzleti levelezésén, prospektuson, szervezeti névjegyeken tüntetheti fel. Nem lehet terméken feltüntetni és azt a hatást kelteni, mintha a tanúsítás a termékre vonatkozna. A tanúsítási jelet nem szabad használni laboratóriumi vizsgálati- kalibrálási- és ellenőrzési jegyzőkönyveken sem, mert ezek is terméknek tekintendők.

A jelet a szervezet addig jogosult használni, amíg a tanúsított állapot fennáll, illetve a Tanúsítványt nem függesztették fel, vagy nem vonták vissza. A „KONFORMITÁS” jel további használata megtévesztő és jogosulatlan magatartást jelent, mellyel szemben törvényes úton érvényesíti a szerződéses jogát. A visszavont és felfüggesztett tanúsítványok listáját naprakészen közzétesszük. A visszavont tanúsítványokat a szervezet visszaküldeni köteles. A tanúsított szervezetben bekövetkező változásokról a Változás bejelentő lap beküldésével értesíti a tanúsító szervezetet. A Konformitás Kft. ezek alapján dönt a tanúsítvány módosításáról vagy soron kívüli audit lefolytatásáról.

A KONFORMITÁS Tanúsító Kft. a tanúsított szervezetekről naprakész nyilvántartást vezet, mely a Tanúsító Szervezet székhelyén megtekinthető. A jegyzék tartalmazza a vállalkozások nevét, címét, telephelyét, tanúsított tevékenységét és hivatkozást az adott rendszer szabványra. Az ügyfél szervezetek Tanúsítvány nyilvántartó lapjához és Tanúsítottak jegyzékéhez, melyek a szabványban megkövetelt módon tartalmazzák a tanúsítás teljes körű információit az ügyvezető igazgató engedélyével, a hozzá intézett írásos kérésre teljes vagy részleges terjedelemben hozzáférést biztosítunk a kérés elfogadása után 48 órán belül.

2.7. Felügyeleti audit

A Tanúsítvány érvényességi ideje alatt Felügyeleti auditot a Konformitás Kft. évente végzi. Ezek időpontját az esedékesség előtt legalább 2 hónappal korábban előzetes egyeztetés alapján közösen határozzuk meg. A Felügyeleti auditokat a helyszíni minősítő audit utolsó napjától számított 12 illetve 24 hónapon belül le kell folytatni. A Felügyeleti audit során a minőség- és környezetirányítási rendszerben



TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK TANÚSÍTÁSI FOLYAMATÁRÓL

végrehajtott módosításokat, valamint a minősítő audit során feltárt nem-megfelelőségeket vizsgáljuk. A tanúsított státusz fenntartásáról a megbízó Felülvizsgálati jelentést kap.

A felügyeleti auditkritériumok kiterjednek a tanúsított szabvány szerinti megfelelésnek valamely szervezet saját előíró dokumentumainak teljesítésére. A felügyeleti auditon minden esetben vizsgálni kell az alábbiakat:

- belső auditokat és vezetőségi átvizsgálást,
- az előző auditokon feltárt nem-megfelelőségek felszámolására hozott intézkedéseket,
- a panaszok kezelését,
- az irányítási rendszer hatékony működését a politika és a célrendszer támogatásában,
- a folyamatos fejlesztésre irányuló tevékenységeket, javítási potenciálokat, a teljesítmény értékelését,
- a folyamatok felügyeletét,
- a változások átvizsgálását,
- a „Konformitás” jel használatát és a tanúsított alkalmazási területre, státuszra való megfelelő hivatkozást.

Környezetközpontú irányítási rendszer esetében ezen felül vizsgáljuk:

- a környezeti tényezők és környezeti hatásokkal összefüggő panaszok kezelése, jelentős tényezőkkel kapcsolatos kommunikációt az érdekelt felekkel,
- a környezeti politika és célok elérése,
- a szervezet és környezet kapcsolatának összefüggéseit,
- kockázatok és lehetőségek azonosítását a szervezet és a környezet oldaláról,
- jogi és egyéb előírásoknak való megfelelés.

2.8. Megújító audit

A Tanúsítvány megújítására a harmadik év végén a tanúsítás lejáratát előtt kerülhet sor, új szerződéskötés keretében jön létre, amennyiben igényt tart rá a Megbízó. A megújító audit időpontját a meglévő Tanúsítvány lejáratát előtt 3 hónappal korábban egyeztetni kell a Konformitás Kft.-vel.

A megújító audit során értékeljük az előző tanúsítási periódust, vizsgáljuk a rendszer érettségét, folyamatos fejlődését, az előző periódus hatékonyságát, kiemelten az utóbbi felügyeleti audit tapasztalatait.

A döntést meg kell hozni a tanúsított státusz folyamatos fenntartása céljából és a sikeres megújító audit eredményeként az új Tanúsítványt ki kell állítani az előző tanúsítás érvényességi idején belül.

Más tanúsító szervezet által kiadott Tanúsítvány érvényességi ideje alatt a KONFORMITÁS Tanúsító Kft.-hez érkező megbízás esetén a megújító audit eljárás szerint kerül sor a tanúsítás átvételére. A megújító eljárás tervezésében, lebonyolításában figyelembe vesszük az előző tanúsítási eljárás valamennyi körülményét, rendelkezésre álló információit, feljegyzéseit valamint a rendszer és



TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK TANÚSÍTÁSI FOLYAMATÁRÓL

dokumentációja valós állapotát, érettségét. A tanúsított státusz fenntartásáról a Megbízó Felülvizsgálati jelentést kap.

2.9. Tanúsítvány felfüggesztése, visszavonása, törlése

A kiadott Tanúsítványok használatát fel kell függeszteni, ha:

- a felügyeleti audit eredményeként utóauditra van szükség,
- a felülvizsgált szervezet nem tartja be a Konformitás Kft. eljárás rendjében előírt vagy a maga által vállalt határidőket,
- a tanúsított szervezet minőség- és környezetirányítási rendszerével kapcsolatban kifogás merült fel és az ügyvezető igazgató írásos figyelemfelhívására 15 napon belül nem ad megfelelő választ.

Amennyiben a tanúsított szervezet minőség- és környezetirányítási rendszerével kapcsolatban panasz merül fel, a panasztevő a KONFORMITÁS Kft. Díjtételeiben meghatározott letéti díjat kell, hogy fizessen. Alaptalan bepanaszolás esetén a panasztevőt terhelik a soron kívüli audit költségei, amennyiben a kifogás beigazolódik a tanúsított szervezet viseli a soron kívüli audit költségeit. A Konformitás Kft. ügyvezető igazgatója intézkedik a panaszok kivizsgálásáról 60 napon belül. Az audit eredményéig a Tanúsítványt fel kell függeszteni. A soron kívüli auditon a kifogásolt terület kerül vizsgálatra, ennek eredményét követően dönt a Konformitás Kft. ügyvezető igazgatója a Tanúsítvány felfüggesztéséről, visszavonásáról, illetve a Tanúsítvány fenntartásáról. A KONFORMITÁS Tanúsító Kft. a határozathozatalt követő 5 napon belül a Tanúsítvány felfüggesztési határozatban értesíti a felülvizsgált szervezetet a felfüggesztő határozatról, annak okáról, a felfüggesztés megszüntetésének feltételeiről, határidejéről, valamint a fellebbezési lehetőségről. Felszólítja a felülvizsgált szervezetet, hogy a felfüggesztés időtartama alatt ne használja a „KONFORMITÁS” jelet, a tanúsított állapotra való hivatkozást, a Tanúsítvány kifüggesztését szüneteltesse.

A felfüggesztett státuszt legfeljebb 6 hónapig lehet fenntartani. Ezen időtartamon belül a tanúsított státuszt helyre lehet állítani a 2.4. pontban foglalt 2. szakasz szerinti eredményes helyszíni auditot követően. A tanúsított státusz eredményes helyreállításához a felfüggesztés idején belül a tanúsítási döntést is meg kell hoznia a tanúsító szervezetnek.

A Tanúsítvány visszavonása az ügyvezető igazgató által kiadott Tanúsítvány visszavonási határozatban történik.

A kiadott Tanúsítványt fizikailag vissza kell vonni a felülvizsgált szervezettől, akkor, ha

- a Tanúsítvány használatával visszaélt, és a meghozott intézkedések ellenére is folytatja ezen tevékenységét,
- termékén olyan jelölést használ, mely azt a látszatot kelti, mintha az lenne tanúsítva és nem a minőség- és környezetirányítási rendszere,
- a szervezet a felügyeleti auditot nem teszi lehetővé,
- jelentős módosításokat hajtott végre a rendszerben és erről nem értesítette a Konformitás Kft-t,



TÁJÉKOZTATÓ A MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK TANÚSÍTÁSI FOLYAMATÁRÓL

- az ellenőrzéskor megállapított tények azt bizonyítják, hogy a tanúsítvány kiadásakor meglévő feltételek már nem adóttak,
- felülvizsgálati eljárás során az auditorok a Tanúsítvány fenntartását nem javasolják,
- a hatósági előírásokat nem tartják be.

A Tanúsítványok törlésre kerülnek a Tanúsítottak jegyzékében, ha a megújító auditot nem kéri a szervezet, illetve, a Tanúsítvány visszavonásakor.

3. Irányár és fizetési feltételek

A kiadott árajánlatunk alapján a Tanúsító szervezet az érvényes Díjtételek dokumentumot külön kérésre az ügyfél szervezet rendelkezésére bocsátja nyomtatásban, illetve székhelyünkön megtekinthető.

4. Fellebbezési és jogorvoslati lehetőség

A fellebbezési kérelmet a Konformitás Kft. döntése ellen a Kft. Igazgató Testületéhez lehet írásban benyújtani a kifogásolt határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül. A fellebbezést az Igazgató Testület 60 napon belül bírálja el.

A fellebbezésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fellebbezést benyújtó adatait (név, cím),
- a jogi képviselő adatait,
- a fellebbezés tárgyát, okát,
- dátum, cégszerű aláírás.

A Testület Elnöke a fellebbezés tárgyát és okát mérlegelve 15 munkanapon belül, saját hatáskörében rendezési javaslattal élhet. Amennyiben ez idő alatt nem tud a fellebbező számára megnyugtató intézkedést hozni, haladéktalanul összehívja az Igazgató Testület ülését. Az Elnök 3 fős Fellebbezési Bizottságot jelöl ki, akik kivizsgálják az eljárásban részt vesznek. A Bizottság a probléma kivizsgálása után javaslatot tesz az Igazgató Testületnek a fellebbezéssel kapcsolatos döntés meghozatalára.

Amennyiben a határozattal nem ért egyet, a fellebbezést benyújtó a Szeged Városi Bíróságnál jogorvoslati lehetőséggel élhet.

Bízunk abban, hogy a felülvizsgálat folyamatáról adott tájékoztató megfelelően segítette Önöket a döntésben!

Benákné Szűcs Katalin
ügyvezető igazgató