

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
σύμφωνα με το
ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	4
2. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ - ΠΡΟΤΥΠΑ	4
3. ΟΡΟΙ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ – ΟΡΙΣΜΟΙ	5
4. ΓΕΝΙΚΑ	7
4.1. ΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	7
4.1.2. Σύμβαση Πιστοποίησης	7
4.1.3. Χρήση αδειών, πιστοποιητικών και σημάτων συμμόρφωσης	8
4.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ/ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ	9
4.2.1. Όλες οι δραστηριότητες πιστοποίησης γίνονται με τρόπο αμερόληπτο	9
4.3. ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ	11
4.4. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗΣ	11
4.5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	11
4.6. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	12
5. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ/ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	12
5.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	12
5.2 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ	14
6. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΡΩΝ	14
6.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΒQC	14
6.1.1. Γενικά	14
6.1.2. Διαχείριση της ικανότητας του προσωπικού που εμπλέκεται στην διεργασία της πιστοποίησης	15
6.2. ΠΟΡΟΙ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	16
6.2.1. Εσωτερικοί Πόροι	16
6.2.2. Εξωτερικοί Πόροι (Υπεργολαβίες)	16
7. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ	17
7.1. ΓΕΝΙΚΑ	17
7.2. ΑΙΤΗΣΗ	18
7.3. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	18
7.4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	19
7.5. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	20
7.6. ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	21
7.7. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	21

7.8 ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	22
7.9 ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ	22
7.10 ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	23
7.11 ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ, ΣΥΡΡΙΚΝΩΣΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ Ή ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	24
7.12 ΑΡΧΕΙΑ.....	25
7.13 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ.....	26
8. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	27

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Ο παρών κανονισμός πιστοποίησης αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει η BQC για την αξιολόγηση και πιστοποίηση προϊόντων/υπηρεσιών σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 ή άλλα αντίστοιχα ευρωπαϊκά ή διεθνή πρότυπα ή τυποποιητικά έγγραφα. Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065 καθώς και του ΕΣΥΔ.

Το Πιστοποιητικό συμμόρφωσης που εκδίδεται κατόπιν επιτυχούς έκβασης της αξιολόγησης είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι η πιστοποιηθείσα υπηρεσία/προϊόν καλύπτει όλες τις απαιτήσεις των εφαρμοζόμενων προτύπων/νομοθεσίας και ο Οργανισμός που την/το παρέχει έχει τεκμηριώσει, έχει εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Ποιότητας σε σχέση με τις προδιαγεγραμμένες για αυτό απαιτήσεις.

Η παραγραφοποίηση του παρόντος κανονισμού ακολουθεί την παραγραφοποίηση του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012.

2. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ - ΠΡΟΤΥΠΑ

ISO /IEC 17000:2004 - Conformity assessment - Vocabulary and general principles

ISO/IEC 17020:2012 - Conformity assessment -- Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection

ISO/IEC 17021:2011 - Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

ISO/IEC 17065:2012 - Conformity assessment -- Requirements for bodies certifying products, processes and services

ISO/IEC 17067:2013 - Conformity assessment — Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes

3. ΟΡΟΙ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ – ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι σύμφωνοι με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2005 'Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας- Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο' και ISO/IEC 17000.

Οι συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι οι εξής:

ΕΣΥΔ: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

EA: Ευρωπαϊκή Διαπίστευση (European Accreditation)

EN: Ευρωπαϊκό Πρότυπο (European Norm)

IAF: Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (International Accreditation Forum)

Οι όροι-ορισμοί που χρησιμοποιούνται στον παρόν κανονισμό είναι οι εξής:

- πιστοποιημένος πελάτης

οργανισμός, του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

- αμεροληψία

πραγματική και αντιλαμβανόμενη αντικειμενικότητα

- παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών

συμμετοχή

α) στο σχεδιασμό, την παραγωγή, την εγκατάσταση, την διατήρηση ή διανομή ενός πιστοποιημένου προϊόντος ή ενός προϊόντος που πρόκειται να πιστοποιηθεί.

β) στο σχεδιασμό, εφαρμογή, λειτουργία ή διατήρηση μιας πιστοποιημένης διεργασίας ή μιας διεργασίας που πρόκειται να πιστοποιηθεί.

γ) στο σχεδιασμό, εφαρμογή, λειτουργία ή διατήρηση μιας πιστοποιημένης υπηρεσίας ή μιας υπηρεσίας που πρόκειται να πιστοποιηθεί

- Κύρια Μη Συμμόρφωση: η παντελής ή σε μεγάλο βαθμό έλλειψη ικανοποίησης μίας

απαίτησης των σχετικών προτύπων, ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος Κανονισμού

της BQC, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει η επιχείρηση ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

Σημείωση (Αφορά τις υπηρεσίες της BQC): Η στοιχειοθέτηση Κύριας Μη Συμμόρφωσης κατά την διάρκεια μιας επιθεώρησης συμμόρφωσης, συνεπάγεται την μη πιστοποίηση του προϊόντος/υπηρεσίας έως ότου αρθεί η Μη Συμμόρφωση και συνίσταται η διενέργεια επίσκεψης επιβεβαίωσης.

- **Δευτερεύουσα Μη Συμμόρφωση:** η περιορισμένης έκτασης απόκλιση από μια απαίτηση των σχετικών προτύπων ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος κανονισμού, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει ο οργανισμός, ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

Σημείωση (Αφορά τις υπηρεσίες της BQC): Η στοιχειοθέτηση Δευτερεύουσας Μη Συμμόρφωσης κατά την διάρκεια μιας επιθεώρησης συμμόρφωσης, συνεπάγεται την μη πιστοποίηση του προϊόντος/υπηρεσίας έως ότου αρθεί η Μη Συμμόρφωση στο χρονικό διάστημα που δίνεται (max 3 μήνες). Η άρση των εντοπισθεισών Δευτερευουσών Μη Συμμορφώσεων μπορεί να γίνει με 2 τρόπους ανάλογα την διορθωτική ενέργεια που συμφωνείται: α) με αποστολή αντικειμενικών αποδείξεων στην BQC και β) με επίσκεψη επιβεβαίωσης.

- **Παρατήρηση:** α) όταν παρατηρείται μεμονωμένη απόκλιση στην τεκμηρίωση ή στην εφαρμογή διαδικασίας/ λειτουργίας του Συστήματος που ενδέχεται να γίνει μη συμμόρφωση στο μέλλον ή β) όταν κάποιο στοιχείο της τεκμηρίωσης ή της εφαρμογής του Συστήματος εμφανίζει τάση ή μπορεί να αποτελεί πιθανή μελλοντική αιτία Μη Συμμόρφωσης.

- **Προϊόν:** Αποτέλεσμα μιας διεργασίας

- **Υπηρεσία:** Αποτέλεσμα τουλάχιστον μιας δραστηριότητας που έχει πραγματοποιηθεί υποχρεωτικά στο διάστημα μεταξύ προμηθευτή και πελάτη.

- **Απαίτηση πιστοποίησης:** προδιαγεγραμμένη απαίτηση, περιλαμβάνει και τις απαιτήσεις προϊόντος, που ικανοποιείται από τον πελάτη ως προϋπόθεση απόκτησης ή διατήρησης της πιστοποίησης.

- **Απαίτηση προϊόντος:** Απαίτηση που σχετίζεται άμεσα με το προϊόν και περιγράφεται σε πρότυπα ή σε άλλα κανονιστικά κείμενα που έχουν αναγνωριστεί από το σχήμα πιστοποίησης.

- **Πεδίο Πιστοποίησης:** Αναγνώριση:

α) των προϊόντων, διεργασιών ή υπηρεσιών για τα οποία δίδεται πιστοποίηση,

β) του εφαρμοζόμενου σχήματος πιστοποίησης,

γ) του(ων) προτύπου(ων) και άλλων κανονιστικών κειμένων, συμπεριλαμβανομένου της ημερομηνίας έκδοσης τους, και σύμφωνα με τα οποία αποφασίζεται αν ένα προϊόν, διεργασία ή υπηρεσία συμμορφώνεται.

- **Σχήμα Πιστοποίησης:** Σύστημα πιστοποίησης που σχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα, για τα οποία εφαρμόζονται προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, συγκεκριμένοι κανόνες και διαδικασίες.

4. ΓΕΝΙΚΑ

4.1. ΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Η BQC IKE, είναι νομικά υπεύθυνη για όλες τις δραστηριότητες πιστοποίησης που παρέχει.

4.1.2. Σύμβαση Πιστοποίησης

4.1.2.1. Η BQC συνάπτει σύμφωνο συνεργασίας (σύμβαση) με κάθε πελάτη για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης που παρέχει. Σε αυτό το σύμφωνο περιλαμβάνονται όλες οι υπευθυνότητες των συμβαλλόμενων μερών.

4.1.2.2. Το συμφωνητικό συνεργασίας που υπογράφεται περιλαμβάνει εκτός των άλλων και τα ακόλουθα:

- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να συμμορφώνεται με όλες τις απαιτήσεις πιστοποίησης και να εφαρμόζει οποιεσδήποτε αλλαγές υποδεικνύονται από την BQC.
- Απαίτηση ώστε αν η πιστοποίηση αφορά συνεχιζόμενη παραγωγή, το πιστοποιημένο προϊόν συνεχίζει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις προϊόντος
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να υποχρεούται να διαθέσει όλη την απαραίτητη τεκμηρίωση, αρχεία και πρόσβαση σε απαραίτητο εξοπλισμό, τοποθεσία (-ες), περιοχή (-ες), προσωπικό και στοιχεία για υπερβολάβους, για την ομαλή διεξαγωγή των επιθεωρήσεων συμμόρφωσης. Επιπλέον επιτρέπει την παρουσία παρατηρητών (π.χ. αξιολογητών ΕΣΥΔ) κατά την διεξαγωγή των επιθεωρήσεων και διαθέτει σύστημα διερεύνησης παραπόνων.
- Απαίτηση ότι ο πελάτης διαφημίζει την πιστοποίηση του σύμφωνα με το πεδίο πιστοποίησης.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης δεν χρησιμοποιεί την πιστοποίηση του προϊόντος του με τρόπο που μπορεί να δυσφημίσει την BQC και δεν κάνει κάποια σχετική δήλωση/διαφήμιση σχετικά με την πιστοποίηση του προϊόντος του που θα μπορούσε να θεωρηθεί από την BQC ως παραπλανητική ή μη εξουσιοδοτημένη.

- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να σταματά την χρήση και προώθηση κάθε διαφημιστικού υλικού που περιέχει κάποια αναφορά στην πιστοποίηση, σε περιπτώσεις όπου η πιστοποίηση έχει ανακληθεί, αποσυρθεί ή σταματήσει. Ο πελάτης υποχρεούται να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες όπως αυτές περιγράφονται στον παρών κανονισμό (π.χ. επιστροφή πιστοποιητικού).
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης σε περίπτωση που χρειαστεί να παρέχει αντίγραφα του πιστοποιητικού συμμόρφωσης σε τρίτα μέρη, αυτά θα πρέπει να αναπαράγονται χωρίς να αποκρύπτονται στοιχεία ή σελίδες του πιστοποιητικού.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της BQC, όταν αναφέρεται στο καθεστώς πιστοποίησης του σε μέσα επικοινωνίας, όπως το Διαδίκτυο, φυλλάδια και άλλο διαφημιστικό υλικό ή άλλα έγγραφα.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να συμμορφώνεται με οποιεσδήποτε απαιτήσεις περιγράφονται στο σχήμα πιστοποίησης που σχετίζεται με την χρήση των σημάτων/λογotypών πιστοποίησης και σε πληροφορίες που σχετίζονται με το προϊόν.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να πρέπει να εφαρμόζει ένα σύστημα για την αναγνώριση, καταγραφή και διερεύνηση τυχόν παραπόνων σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία/προϊόν που παρέχει. Επιπλέον υποχρεούται να πρέπει εγγράφως να δώσει την συγκατάθεσή του στην BQC για την δημοσιοποίηση οποιουδήποτε παραπόνου τρίτου προσώπου που τον αφορά.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να υποχρεούται να ενημερώνει την BQC, εντός μηνός, για κάθε σημαντική αλλαγή που αφορά:
 - α) το νομικό, εμπορικό και οργανωτικό καθεστώς, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας,
 - β) την οργανωτική του δομή και διοίκηση (π.χ. κύρια διευθυντικά ή τεχνικά στελέχη ή στελέχη επιφορτισμένα με τη λήψη αποφάσεων),
 - γ) τη διεύθυνση επικοινωνίας και τις εγκαταστάσεις,
 - δ) το προϊόν ή την μέθοδο παραγωγής του προϊόντος,
 - ε) το σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του

4.1.3. Χρήση αδειών, πιστοποιητικών και σημάτων συμμόρφωσης

Μετά την επιτυχή αξιολόγηση των Οργανισμών, τους αποστέλλεται το σχετικό Πιστοποιητικό και τα λογότυπα της BQC. Το λογότυπο της BQC, αποτελεί περιουσία της BQC και έχει κατοχυρωθεί στον σχετικό Κρατικό Φορέα. Το σήμα του Φορέα Διαπίστευσης αποτελεί περιουσία του αντίστοιχου φορέα και χρησιμοποιείται μόνο μετά από διαπίστευση της BQC. Σε περίπτωση ανάκλησης της σχετικής Διαπίστευσης της BQC, η BQC ενημερώνει άμεσα όλους τους Πιστοποιημένους

Οργανισμούς για να σταματήσουν άμεσα τη χρήση του σχετικού σήματος. Το λογότυπο της BQC μαζί με το πιστοποιητικό Συμμόρφωσης χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον Οργανισμό για τον οποίο έχει εκδοθεί και δεν είναι μεταβιβάσιμο. Απαγορεύεται η χρήση του λογοτύπου της BQC επάνω σε προϊόντα του Οργανισμού που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο πιστοποίησης. Παραπλανητική ή κακή χρήση του λογότυπου της BQC, ισοδυναμεί με Μη Συμμόρφωση και προκαλεί την αναστολή του Πιστοποιητικού. Το λογότυπο της BQC μπορεί να χρησιμοποιηθεί υπό τις εξής προϋποθέσεις:

- σε συνδυασμό με την επωνυμία του πιστοποιημένου οργανισμού ή το αντίστοιχο πιστοποιημένο τμήμα αυτής και με σαφή αναφορά στο πεδίο εφαρμογής
- με αναφορά στον αριθμό του χορηγηθέντος πιστοποιητικού
- σε συνδυασμό με την ένδειξη «Πιστοποιημένο Προϊόν/Υπηρεσία» και αναφέρεται το Πρότυπο Πιστοποίησης

Ο Οργανισμός οφείλει να χρησιμοποιεί το λογότυπο Πιστοποίησης με τις συγκεκριμένες αναλογίες και χρωματισμούς που παραδίδεται από την BQC.

Σε κάθε περίπτωση, τα στελέχη της BQC, είναι πρόθυμα να βοηθήσουν τον Οργανισμό πριν τη χρησιμοποίηση των λογοτύπων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης παραγράφου. Η χρήση του σήματος της BQC είναι προαιρετική.

4.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ/ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

4.2.1. Όλες οι δραστηριότητες πιστοποίησης γίνονται με τρόπο αμερόληπτο.

4.2.2. Η ανεξαρτησία της BQC εξασφαλίζεται από το καταστατικό της (δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες), την οργανωτική της διάρθρωση αλλά και από την διαδικασία πιστοποίησης, η οποία προβλέπει την ανεξάρτητη λειτουργία των επιθεωρητών και του Διευθυντή Πιστοποίησης. Επίσης, διασφαλίζεται με δηλώσεις ανεξαρτησίας, πως δεν υπάρχει ουδεμία διασύνδεση του Διευθυντή Πιστοποίησης ή των επιθεωρητών με τους υπό αξιολόγηση οργανισμούς. Η BQC, είναι ιδιωτική επιχείρηση της οποίας την αμεροληψία εγγυάται η λειτουργία της **Επιτροπής Αμεροληψίας**. Όλα τα στελέχη και οι εξωτερικοί συνεργάτες της BQC υπογράφουν την δήλωση αμεροληψίας E035-6 και δεν επιτρέπουν σε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία.

4.2.3. Η BQC αναγνωρίζει, αναλύει και τεκμηριώνει πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων που ενδέχεται να προκύψουν κατά την παροχή πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των συγκρούσεων που

προκύπτουν από τις σχέσεις της. Η διατήρηση σχέσεων δεν δημιουργεί απαραίτητα σύγκρουση συμφερόντων για την BQC.

4.2.4. Ωστόσο, όταν μια συγκεκριμένη σχέση αποτελεί κίνδυνο για την αμεροληψία, η BQC την τεκμηριώνει και αποδεικνύει στην **Επιτροπή Αμεροληψίας** πώς εξαλείφει ή ελαχιστοποιεί τέτοιου είδους κινδύνους. Η BQC προβαίνει **ετησίως** στην ανάλυση της επικινδυνότητας αμεροληψίας, καταγράφοντας τα αποτελέσματα στο E045-1 "Ανάλυση Επικινδυνότητας Αμεροληψίας". Σε περίπτωση που διαπιστωθεί κάποια παράβαση της αμεροληψίας από οποιοδήποτε στέλεχος ή συνεργάτη της BQC, ενημερώνεται άμεσα το Συμβούλιο Αμεροληψίας και παράλληλα ενεργοποιείται η Διαδικασία Δ025 "Μη Συμμορφώσεις - Διορθωτικές / Προληπτικές ενέργειες".

4.2.5. Η Ανώτατη Διοίκηση δεσμεύεται να διαφυλάξει την αμεροληψία των επιθεωρήσεων/ελέγχων και υπογράφουν και τα μέλη της την δήλωση αμεροληψίας E035-6.

4.2.6. Όλοι όσοι εμπλέκονται έμμεσα ή άμεσα με την διεργασία της επιθεώρησης/ελέγχου, υπογράφουν την δήλωση αμεροληψίας E035-6.

4.2.7. Η BQC δεν διαθέτει άλλες εταιρείες υπό τον έλεγχο της ώστε να υπάρχει μεγαλύτερος κίνδυνος για την αμεροληψία.

4.2.8. Η απαίτηση της παραγράφου 4.2.8 του προτύπου ISO/IEC 17065 δεν εφαρμόζεται καθώς η BQC δεν διαθέτει άλλες εταιρείες υπό τον έλεγχο της

4.2.9. Η BQC δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για συστήματα Διαχείρισης με βάση το πρότυπο ISO/IEC 17065 όπως και για τις υπόλοιπες διαπιστευμένες υπηρεσίες της. Αυτό είναι εμφανές και στο καταστατικό της BQC.

4.2.10. Όλα τα στελέχη/συνεργάτες της BQC που συμμετέχουν στις διεργασίες επιθεώρησης / αξιολόγησης και απόφασης πιστοποίησης, δεν έχουν παράσχει συμβουλευτικές υπηρεσίες τα τελευταία 2 έτη στους επιθεωρούμενους Οργανισμούς. Αυτό διασφαλίζεται και με την υπογραφή της E035-6 Δήλωση Αμεροληψίας (ISO 17065).

4.2.11. Σε περίπτωση που **αναγνωριστεί οποιοσδήποτε κίνδυνος** για την αμεροληψία που πηγάζει από ενέργειες άλλων προσώπων, φορέων ή οργανισμών ενεργοποιείται το Συμβούλιο Αμεροληψίας για την διερεύνηση και επίλυση του προβλήματος.

4.2.12. Όλα τα στελέχη/συνεργάτες της BQC (εσωτερικοί/εξωτερικοί), δρούν με αμερόληπτο τρόπο και υπογράφουν την Δήλωση Αμεροληψίας E035-6.

4.3. ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

4.3.1. Η BQC διαθέτει ασφαλιστήριο συμβόλαιο εν ισχύ για την κάλυψη της αστικής ευθύνης σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται.

4.3.2. Η BQC είναι οικονομικά ανεξάρτητος φορέας με τα έσοδά του να προέρχονται από τις υπηρεσίες πιστοποίησης / ελέγχου και εκπαίδευσης. Πριν την πραγματοποίηση οποιασδήποτε επιθεώρησης / ελέγχου, διασφαλίζεται ότι υπάρχει μια νομικά εκτελεστέα συμφωνία με τον επιθεωρούμενο οργανισμό που διασφαλίζει την οικονομική τακτοποίηση των υποχρεώσεων του.

4.4. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗΣ

4.4.1. Οι πολιτικές και οι διαδικασίες λειτουργίας της BQC δεν κάνουν διακρίσεις όσον αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται.

4.4.2. Οι υπηρεσίες μας περιγράφονται δημόσια μέσω της ιστοσελίδας μας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και κάθε ενδιαφερόμενος (χωρίς διακρίσεις) μπορεί να υποβάλει αίτηση για πιστοποίηση συμπληρώνοντας την αίτηση που διατίθεται δημόσια και ατελώς από την BQC.

4.4.3. Η πρόσβαση στον παρόν κανονισμό πιστοποίησης και στις πληροφορίες για την πιστοποίηση παρέχεται σε όλους, ανεξαρτήτως μεγέθους και αντικειμένου οργανισμούς που επιθυμούν την πιστοποίηση των προϊόντων / υπηρεσιών τους από την BQC. Δεν γίνεται διάκριση ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, την συμμετοχή σε κάποιο θεσμό ή ομάδα ή τον αριθμό των πιστοποιήσεων που έχουν ήδη εκδοθεί.

Σημείωση: Η BQC δύναται να απορρίψει μια αίτηση ή να αρνηθεί να διατηρήσει την πιστοποίηση σε περιπτώσεις οργανισμών που υπάρχει σοβαρός λόγος, όπως π.χ. ο Οργανισμός να συμμετέχει σε παράνομες δραστηριότητες, έχει ιστορικό επαναλαμβανόμενων Μη-Συμμορφώσεων σε απαιτήσεις πιστοποίησης/προϊόντων και άλλες παρόμοιες περιπτώσεις.

4.4.4. Η BQC στα πλαίσια των σχετικών πεδίων πιστοποίησης, δεν κοινοποιεί ελεύθερα πληροφορίες που αφορούν τις απαιτήσεις, την αξιολόγηση, ανασκόπηση, απόφαση και επιτήρηση

4.5. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

4.5.1 Η BQC είναι υπεύθυνη μέσα από τις νομικά εκτελεστέες συμφωνίες (συμβάσεις) με τους πελάτες της, για τις πληροφορίες που λαμβάνονται ή δημιουργούνται κατά τις δραστηριότητες πιστοποίησης. Εκτός από τις πληροφορίες που ο πελάτης κάνει δημόσια διαθέσιμες, ή όταν

συμφωνηθεί μεταξύ BQC και πελάτη, όλες οι υπόλοιπες πληροφορίες θεωρούνται εμπιστευτικές και θα πρέπει να χειριστούν ως τέτοιες. Η BQC θα ενημερώνει τον πελάτη για την διάθεση της να δημοσιοποιήσει κάποιες από αυτές τις πληροφορίες.

4.5.2 Όταν η BQC υποχρεώνεται από τον Νόμο ή εξουσιοδοτείται από τους όρους της σύμβασης να κοινοποιήσει εμπιστευτικές πληροφορίες, ο πελάτης ή το πρόσωπο που εμπλέκεται θα ειδοποιείται για το είδος των πληροφοριών που θα κοινοποιηθούν, εκτός και αν απαγορεύεται από τον Νόμο.

4.5.3 Πληροφορίες σχετικές με τους πελάτες που έχουν αποκτηθεί μέσω άλλων πηγών (πλήν πελατών), π.χ. Δημόσιες αρχές ή κάποιο πρόσωπο που έχει κάποιο παράπονο, θα χειρίζονται ως εμπιστευτικές.

4.6. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η BQC διατηρεί (μέσω του website της ή/και στα αρχεία της) και θα κοινοποιεί κατόπιν σχετικού γραπτού αιτήματος τα παρακάτω:

α) πληροφορίες (ή αναφορά σε) σχετικά με το εκαστοτε σχήμα πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων και των διαδικασιών αξιολόγησης, κανόνες και διαδικασίες για την χορήγηση, την διατήρηση, την επέκταση ή μείωση του πεδίου, την αναβολή και την απόσυρση της απόσυρση ή την άρνηση έκδοσης πιστοποιητικού.

β) μια περιγραφή του τρόπου με τον οποίο η BQC χρηματοδοτείται (Σημείωση: από τους πελάτες της) και γενικές πληροφορίες σχετικά με τα κόστη πιστοποίησης για τους πιθανούς (σε διαδικασία αίτησης) και υπάρχοντες πελάτες.

γ) μια περιγραφή με τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των οργανισμών που έχουν καταθέσει αίτηση ή είναι υπάρχοντες πελάτες, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων, περιορισμών στην χρήση του ονόματος της BQC και των σημάτων/λογοτύπων της BQC καθώς και στους τρόπους με τους οποίους θα πρέπει να παρουσιάζεται / διαφημίζεται η πιστοποίηση που έχει χορηγηθεί.

δ) πληροφορίες σχετικά με την διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων.

5. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ/ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

5.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

5.1.1 Οι δραστηριότητες πιστοποίησης δομούνται και διαχειρίζονται με τρόπο που διασφαλίζεται η αμεροληψία.

5.1.2 Η BQC διαθέτει τεκμηριωμένο οργανόγραμμα και Περιγραφές Θέσεων Εργασίας για όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό και σχετιζόμενες επιτροπές.

5.1.3 Η BQC έχει τεκμηριώσει την οργανωτική της δομή, μέσα από το οργανόγραμμά της, τις Περιγραφές Θέσεων Εργασίας τα άτομα/όργανα που έχουν την ευθύνη / αρμοδιότητα / εξουσιοδότηση για τα παρακάτω:

- α) ανάπτυξη πολιτικών σχετικά με τις λειτουργίες της BQC
- β) Επίβλεψη της εφαρμογής των πολιτικών και διαδικασιών της BQC
- γ) Επίβλεψη των οικονομικών στοιχείων της BQC
- δ) Ανάπτυξη των δραστηριοτήτων πιστοποίησης
- ε) Ανάπτυξη των προϋποθέσεων πιστοποίησης
- στ) αξιολόγηση
- ζ) ανασκόπηση
- η) αποφάσεις για πιστοποίηση
- θ) ανάθεση αρμοδιοτήτων σε επιτροπές ή προσωπικό, όπως απαιτείται, για την ανάληψη συγκεκριμένων καθηκόντων εντός της BQC.
- ι) συμβατικοί όροι
- κ) παροχή επαρκών πόρων για τις δραστηριότητες πιστοποίησης
- λ) ανταπόκριση σε παράπονα και ενστάσεις.
- μ) απαιτήσεις επάρκειας προσωπικού
- ν) Σύστημα Διαχείρισης της BQC

5.1.4 Η BQC συστήνει ειδικές επιτροπές που εμπλέκονται στην διεργασία της πιστοποίησης (βλ. Συμβούλιο Αμεροληψίας). Λεπτομέρειες σχετικά με την λειτουργία και τα καθήκοντα αυτών των επιτροπών μπορούν να βρεθούν στους επιμέρους κανονισμούς λειτουργίας των επιτροπών. Η BQC έχει το δικαίωμα να ορίζει και να παύει μέλη αυτών των επιτροπών όταν απαιτείται.

5.2 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

5.2.1 Η BQC διασφαλίζει την αμεροληψία σε κάθε της δραστηριότητα (βλέπε παρ. 4.2.2 του παρόντος κανονισμού). Κυριότερο όργανο της BQC για την διασφάλιση της αμεροληψίας είναι το Συμβούλιο Αμεροληψίας.

5.2.2 Το Συμβούλιο Αμεροληψίας της BQC διαθέτει:

α) μια ισορροπημένη εκπροσώπηση των σημαντικών ενδιαφερόμενων μερών, με τρόπο που δεν κυριαρχεί κάποιο συμφέρον.

β) πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε να μπορεί να εκτελεί τα καθήκοντα της.

5.2.3 Το Συμβούλιο Αμεροληψίας έχει το δικαίωμα να αναλαμβάνει ανεξάρτητη δράση (ενημέρωση αρχών, ΕΣΥΔ, μετόχων κ.λ.π) αν η διοίκηση της BQC δεν ακολουθεί τις υποδείξεις της. Όταν αναλάβει τέτοια δράση θα πρέπει να τηρούνται (όπου απαιτείται), εμπιστευτικές πληροφορίες του πελάτη και της BQC. Οποιαδήποτε υπόδειξη έρχεται σε αντίθεση με τις λειτουργικές διαδικασίες της BQC ή άλλες υποχρεωτικές απαιτήσεις, δεν θα πρέπει να ακολουθούνται. Η Διοίκηση της BQC δύναται να μην τεκμηριώσει την αιτιολογία της απόφασης της να μην ακολουθήσει τις υποδείξεις του Συμβουλίου αλλά θα διατηρεί τις αποδείξεις συμμόρφωσης για ανασκόπηση από το κατάλληλο προσωπικό.

5.2.4 Παρόλο που κάθε ενδιαφερόμενο μέρος δεν θα μπορεί να εκπροσωπηθεί στο **Συμβούλιο Αμεροληψίας**, η BQC προσπαθεί να αναγνωρίσει και να προσκαλέσει τα σημαντικότερα ενδιαφερόμενα μέρη.

6. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΩΩΝ

6.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ BQC

6.1.1. Γενικά

6.1.1.1 Η BQC διαθέτει έναν επαρκή αριθμό επιθεωρητών / αξιολογητών καθώς και διοικητικού προσωπικού σχετικά με τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τα σχήματα πιστοποίησης και τα σχετικά πρότυπα και κανονιστικά κείμενα.

6.1.1.2 Το προσωπικό της BQC είναι άριστα καταρτισμένο για τις λειτουργίες που εκτελεί, συμπεριλαμβανομένης και της έκφρασης τεχνικών κρίσεων, την χάραξη πολιτικών και την εφαρμογή τους.

6.1.1.3 Το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένου και των μελών των εκάστοτε Επιτροπών και Συμβουλίων, προσωπικό εξωτερικών φορέων καθώς και υπεργολάβοι/συνεργάτες, διατηρούν την εμπιστευτικότητα όλων των πληροφοριών που ελήφθησαν ή δημιουργήθηκαν κατά την υλοποίηση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης, εκτός και αν απαιτείται διαφορετικά από τον νόμο ή το σχήμα πιστοποίησης.

6.1.2 Διαχείριση της ικανότητας του προσωπικού που εμπλέκεται στην διεργασία της πιστοποίησης.

6.1.2.1 Η BQC έχει καθιερώσει, διατηρεί και εφαρμόζει, τεκμηριωμένες διαδικασίες για την διαχείριση των ανθρώπινων πόρων της (εκπαίδευση προσωπικού, αξιολόγηση επιθεωρητών κ.λ.π) που εμπλέκονται στην διεργασία της πιστοποίησης. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων και τα ακόλουθα:

- α) καθορισμός απαιτήσεων για την τεχνική επάρκεια του προσωπικού για κάθε λειτουργία στην διεργασία της πιστοποίησης, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια του εκάστοτε σχήματος πιστοποίησης.
- β) αναγνώριση εκπαιδευτικών αναγκών και παροχή εκπαίδευσης επι των διεργασιών πιστοποίησης όπως απαιτείται.
- γ) απαιτήσεις, μεθοδολογίες, δραστηριότητες και άλλες απαιτήσεις από τα σχήματα πιστοποίησης.
- δ) επίδειξη πώς το προσωπικό είναι επαρκώς εκπαιδευμένο και διαθέτει την τεχνική επάρκεια για τις δραστηριότητες που αναλαμβάνει.
- ε) επίσημος ορισμός προσωπικού για ανάληψη συγκεκριμένων δραστηριοτήτων / καθηκόντων στην διεργασία πιστοποίησης.
- στ) παρακολούθηση της επίδοσης του προσωπικού.

6.1.2.2 Η BQC διατηρεί στα αρχεία της φακέλους του εμπλεκόμενου προσωπικού στις δραστηριότητες διαπίστευσης με τα ακόλουθα περιεχόμενα:

- α) Όνομα και διεύθυνση
- β) Βιογραφικό με την πρότερη εμπειρία
- γ) Αντίγραφα πτυχίων / πιστοποιητικών και την επαγγελματική τους κατάσταση.
- δ) Εμπειρία και εκπαίδευση
- ε) Αξιολόγηση της επάρκειας τους
- στ) Παρακολούθηση επίδοσης

ζ) Ανάθεση καθηκόντων εντός της BQC

η) τελευταία ημερομηνία ανανέωσης κάθε αρχείου.

6.1.3 Συμβάσεις με το προσωπικό

Όλο το μόνιμο και εξωτερικά συνεργαζόμενο προσωπικό έχουν υπογράψει σύμβαση συνεργασίας με την BQC καθώς και Δηλώσεις Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας με τις οποίες δηλώνουν:

α) ότι συμμορφώνονται με τους κανόνες που θέτει η BQC, περιλαμβανομένων αυτών για την εμπιστευτικότητα και την ανεξαρτησία από εμπορικά ή άλλα συμφέροντα

β) αν έχουν προηγούμενη ή παρούσα σχέση οι ίδιοι ή τυχόν εργοδότες τους με:

- 1) προμηθευτή ή σχεδιαστή προϊόντων, ή
- 2) πάροχο ή άνθρωπο που αναπτύσσει υπηρεσίες, ή
- 3) κάποιον που χειρίζεται ή αναπτύσσει διεργασίες

γ) να αποκαλύψουν οποιαδήποτε περίπτωση γνωστή σε αυτούς η οποία μπορεί να αποτελέσει για τους ίδιους ή την BQC σύγκρουση συμφερόντων.

Επίσης η BQC αναγνωρίζει τους κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητες ή την σχέση που έχει με κάθε συνεργάτη του σε ανάλυση επικινδυνότητας.

6.2. ΠΟΡΟΙ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

6.2.1 Εσωτερικοί Πόροι

Όταν η BQC πραγματοποιεί δραστηριότητες αξιολόγησης, είτε με εσωτερικούς πόρους είτε με άλλους πόρους που βρίσκονται υπό τον άμεσο έλεγχο της, εκπληρώνει όλες τις απαιτήσεις των εφαρμοζόμενων προτύπων (π.χ. ISO/ IEC 17025 για δοκιμές, ISO/ IEC 17020 για ελέγχους, ISO/ IEC 17021 για συστήματα διαχείρισης). Όλοι οι αξιολογητές που περιγράφονται ανωτέρω συμμορφώνονται πλήρως με τις απαιτήσεις αμεροληψίας κάθε προτύπου.

6.2.2. Εξωτερικοί Πόροι (Υπεργολαβίες)

6.2.2.1 Η BQC δεν χρησιμοποιεί γενικά υπεργολάβους για τις δραστηριότητες αξιολόγησης που αναλαμβάνει. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσει υπεργολάβους, αυτοί θα πρέπει να συμμορφώνονται με τα εκάστοτε εφαρμοζόμενα πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 17065 για προϊόντα, ISO/IEC 17025 για δοκιμές, ISO/IEC 17020 για ελέγχους, ISO/IEC 17021 για συστήματα διαχείρισης). Όλοι οι αξιολογητές που περιγράφονται ανωτέρω συμμορφώνονται πλήρως με τις απαιτήσεις αμεροληψίας κάθε προτύπου.

6.2.2.2 Στην περίπτωση που χρησιμοποιηθεί τελικά μη ανεξάρτητος υπεργολάβος (π.χ. εργαστήρια πελατών) για τις δραστηριότητες αξιολόγησης, η BQC διατηρεί αρχεία που αποδεικνύουν και δικαιολογούν την εμπιστοσύνη της στα αποτελέσματα της αξιολόγησης.

6.2.2.3 Στην περίπτωση χρησιμοποίησης υπεργολάβου, η BQC θα υπογράφει νόμιμη σύμβαση συνεργασίας μαζί του, όπου θα περιλαμβάνονται και όροι για την διατήρηση της εμπιστευτικότητας και την αποφυγή περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, όπως έχουν προηγουμένως περιγραφεί στον παρόν κανονισμό πιστοποίησης.

6.2.2.4 Η BQC:

α) έχει πλήρη ευθύνη για οποιεσδήποτε δραστηριότητες αξιολόγησης εκχωρηθούν σε υπεργολάβους,

β) διασφαλίζει ότι οι υπεργολάβοι που τυχόν θα χρησιμοποιηθούν, και το προσωπικό που εκείνοι διατηρούν, δεν εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα ή μέσω άλλου εργοδότη με τρόπο που επηρεάζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων,

γ) θα διατηρεί τεκμηριωμένες πολιτικές, διαδικασίες και αρχεία για την αξιολόγηση και παρακολούθηση των υπεργολάβων που χρησιμοποιούνται για δραστηριότητες πιστοποίησης (σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν τέτοιοι)

δ) θα διατηρεί κατάλογο εγκεκριμένων υπεργολάβων (σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν τέτοιοι),

ε) θα εφαρμόζει κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, σε περίπτωση που παραβιαστούν όροι της σύμβασης ή άλλοι όροι που έχουν συμφωνηθεί με τον κατά περίπτωση υπεργολάβο (σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν τέτοιοι), όταν υποπέσει κάτι τέτοιο στην αντίληψή της,

στ) θα ενημερώνει τον πελάτη εκ των προτέρων για κάθε δραστηριότητα που έχει εκχωρήσει σε υπεργολάβους, ώστε να μπορεί ο πελάτης να υποβάλλει τις αντιρρήσεις/ενστάσεις του.

7. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

7.1. ΓΕΝΙΚΑ

7.1.1 Η BQC για τις δραστηριότητες πιστοποίησης που παρέχει, δύναται να συνδυάσει διάφορα σχήματα πιστοποίησης (π.χ. έλεγχος παραγωγής και ταυτόχρονα επιθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη Οργανισμού).

7.1.2 Οι απαιτήσεις σύμφωνα με τις οποίες επιθεωρούνται/αξιολογούνται οι υπηρεσίες/προϊόντα, προσδιορίζονται στα εφαρμοζόμενα πρότυπα και νομοθεσία που τα αφορά. Οι απαιτήσεις αυτές αναφέρονται και στους επιμέρους κανονισμούς της BQC για κάθε σχήμα πιστοποίησης.

7.1.3 Η BQC διαθέτει αμερόληπτες τεχνικές επιτροπές και Συμβούλους με τεχνική επάρκεια που δύναται να χρησιμοποιηθούν όταν απαιτηθεί, για την παροχή διευκρινήσεων στην εφαρμογή των προτύπων και των απαιτήσεων για την πιστοποίηση.

7.2. ΑΙΤΗΣΗ

Η BQC διαθέτει δημόσια μέσα από την ιστοσελίδα της (www.bqc.gr) στους ενδιαφερόμενους πελάτες της, αίτηση για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης της, η οποία θα πρέπει όταν συμπληρωθούν όλα τα πεδία της να παρέχει όλη την πληροφόρηση για την ολοκλήρωση του αρχικού σταδίου της διεργασίας της πιστοποίησης.

7.3. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

7.3.1 Η BQC διενεργεί ανασκόπηση των πληροφοριών που ελήφθησαν ώστε να διαβεβαιώσει ότι:

- α) οι πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη και τα προϊόντα/υπηρεσίες τους είναι επαρκείς για την έναρξη της διεργασίας της πιστοποίησης,
- β) κάθε πιθανή λεπτομέρεια που δεν είναι ξεκάθαρη μεταξύ της BQC και του πελάτη έχει ξεκαθαριστεί, συμπεριλαμβανομένης της συμφωνίας για τα κριτήρια/απαιτήσεις πιστοποίησης (π.χ. εφαρμοζόμενα πρότυπα / νομοθεσία),
- γ) το πεδίο πιστοποίησης έχει προσδιοριστεί,
- δ) υπάρχουν διαθέσιμα μέσα για την πραγματοποίηση όλων των δραστηριοτήτων αξιολόγησης,
- ε) έχει την τεχνική επάρκεια και την ικανότητα να πραγματοποιήσει την δραστηριότητα πιστοποίησης.

7.3.2 Η BQC μέσα από τους επιμέρους κανονισμούς της, αναγνωρίζει πότε η αίτηση του πελάτη για πιστοποίηση περιλαμβάνει:

- έναν τύπο προϊόντος/υπηρεσίας,
- ένα κανονιστικό κείμενο ή,
- ένα σχήμα πιστοποίησης

στα οποία η BQC δεν διαθέτει προηγούμενη εμπειρία

Σημείωση: Προϊόντα/Υπηρεσίες μπορούν να θεωρηθούν του ίδιου τύπου, όταν η γνώση των απαιτήσεων, των χαρακτηριστικών και της τεχνολογίας που σχετίζονται με το ένα προϊόν/υπηρεσία, είναι επαρκής για την κατανόηση των απαιτήσεων, χαρακτηριστικών και της τεχνολογίας ενός άλλου προϊόντος.

7.3.3 Σε τέτοιες περιπτώσεις (βλ. 7.3.2), η BQC θα αποδεικνύει μέσα από τα αρχεία της (π.χ. Φόρμα ανασκόπησης αίτησης) ότι είναι τεχνικά ικανή και έχει την δυνατότητα να αναλάβει τις αιτούμενες δραστηριότητες πιστοποίησης.

7.3.4 Η BQC δεν θα αναλαμβάνει συγκεκριμένες πιστοποιήσεις για τις οποίες δεν διαθέτει την τεχνική επάρκεια και ικανότητα ώστε να τις ολοκληρώσει με επιτυχία.

7.3.5 Εάν η BQC βασιστεί σε πιστοποιήσεις που έχει ήδη παράσχει στον πελάτη ή σε άλλους πελάτες, ώστε να παραλείψει κάποιες δραστηριότητες, τότε θα κάνει αναφορά σε αυτές τις υπάρχουσες πιστοποιήσεις στα αρχεία της. Αν απαιτηθεί από τον πελάτη, η BQC θα παρέχει αιτιολόγηση για την παράλειψη αξιολόγησης των δραστηριοτήτων.

7.4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

7.4.1 Η BQC σχεδιάζει και προγραμματίζει τις δραστηριότητες πιστοποίησης που παρέχει με τρόπο που ικανοποιεί τις απαιτήσεις των κριτηρίων πιστοποίησης (πρότυπα / νομοθεσία).

7.4.2 Η BQC ορίζει το κατάλληλο προσωπικό για την πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων αξιολόγησης χρησιμοποιώντας πόρους υπό τον έλεγχο της (προσωπικό και εξωτερικοί συνεργάτες).

Σημείωση: Οι υπεργολάβοι δεν νοούνται ως πόροι υπο τον έλεγχο της BQC με την έννοια ότι το προσωπικό του υπεργολάβου που θα χρησιμοποιηθεί δεν ελέγχεται από την BQC 100%.

7.4.3 Η BQC διατηρεί αρχεία (έντυπα ή/και ηλεκτρονικά) που περιλαμβάνουν πληροφορίες και τεκμηρίωση για την πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων αξιολόγησης.

Σημείωση: Οι δραστηριότητες αξιολόγησης μπορεί να περιλαμβάνουν δραστηριότητες όπως σχεδιασμό, ανασκόπηση τεκμηρίωσης, δειγματοληψία, δοκιμή και επιθεώρηση (inspection & audit).

7.4.4 Η BQC διενεργεί τις δραστηριότητες αξιολόγησης χρησιμοποιώντας τους εσωτερικούς της πόρους (περιλαμβάνει και εξωτερικούς συνεργάτες) και διαχειρίζεται όπου απαιτείται τις υπεργολαβικές διεργασίες και πόρους σύμφωνα με το πλάνο αξιολόγησης. Τα προϊόντα/υπηρεσίες

αξιολογούνται με βάση τις απαιτήσεις που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης και άλλες απαιτήσεις που ορίζονται στο σχήμα πιστοποίησης.

7.4.5 Η BQC λαμβάνει υπόψη προηγούμενα αποτελέσματα αξιολόγησης (έχουν εξαχθεί πριν υποβληθεί η αίτηση πιστοποίησης) μόνο στις περιπτώσεις που ο φορέας που πραγματοποίησε την αξιολόγηση πληροί όλα τα κριτήρια που περιγράφονται στην 6.2.2 και αυτά που περιγράφονται στο σχήμα πιστοποίησης. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η BQC υιοθετεί πλήρως αυτά τα αποτελέσματα.

7.4.6 Η BQC ενημερώνει τους πελάτες της για όλες τις Μη Συμμορφώσεις που εντοπίζονται.

7.4.7 Εάν έχουν εντοπιστεί μια ή περισσότερες Μη Συμμορφώσεις και ο πελάτης επιθυμεί να συνεχιστεί η διεργασία πιστοποίησης, τότε η BQC θα πρέπει να ενημερώσει τον πελάτη για την διαδικασία άρσης τους.

7.4.8 Αν ο πελάτης συμφωνεί στην ολοκλήρωση των πρόσθετων δραστηριοτήτων επαλήθευσης, η διεργασία που περιγράφεται στην παράγραφο 7.4 του παρόντος κανονισμού, θα επαναλαμβάνεται ώστε να ολοκληρωθούν τα πρόσθετα κομμάτια της αξιολόγησης.

7.4.9 Τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων αξιολόγησης θα τεκμηριώνονται πριν την ανασκόπηση τους.

Σημείωση: Στο κάθε σχήμα πιστοποίησης μπορεί να σημειώνεται αν η αξιολόγηση πραγματοποιείται από την BQC (υπό την πλήρη ευθύνη της), ή πραγματοποιείται πριν την αίτηση για διαδικασία πιστοποίησης. Στην τελευταία περίπτωση, οι απαιτήσεις της παραγράφου 7.4 του παρόντος κανονισμού δεν εφαρμόζονται.

7.5 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

7.5.1 Η BQC ορίζει υπεύθυνο άτομο για την ανασκόπηση όλων των πληροφοριών και αποτελεσμάτων που σχετίζονται με την αξιολόγηση. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται από άτομο που δεν έχει εμπλακεί στην διαδικασία αξιολόγησης.

7.5.2 Η πρόταση για την απόφαση πιστοποίησης που βασίζεται στην ανασκόπηση θα είναι τεκμηριωμένη, εκτός και αν η απόφαση πιστοποίησης και η ανασκόπηση πραγματοποιούνται ταυτόχρονα από το ίδιο άτομο.

7.6. ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.6.1 Η BQC θα είναι υπεύθυνη και θα διατηρεί την ευθύνη για τις αποφάσεις που σχετίζονται με την πιστοποίηση. Αν η ευθύνη της πιστοποίησης είναι κάποιου άλλου φορέα ή οργάνου, αυτό θα περιγράφεται στον επιμέρους κανονισμό πιστοποίησης.

7.6.2 Η BQC ορίζει ένα άτομο υπεύθυνο για να εκδώσει την απόφαση πιστοποίησης βασισμένο σε όλες τις πληροφορίες σχετικές με την αξιολόγηση, την ανασκόπηση τους και κάθε άλλη σχετική πληροφόρηση. Το άτομο αυτό δεν θα έχει εμπλοκή στην διεργασία της αξιολόγησης.

7.6.3 Το άτομο που ορίζεται από την BQC για την έκδοση της απόφασης αποτελεί μόνιμο στέλεχος του Φορέα.

7.6.4 Η BQC θα ειδοποιεί τον πελάτη σε περίπτωση που η απόφαση για πιστοποίηση είναι αρνητική αιτιολογώντας αυτή την απόφαση.

7.7. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.7.1 Η BQC παρέχει στον πελάτη με το πέρας της αξιολόγησης, ένα έγγραφο πιστοποίησης (πιστοποιητικό) που περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικές με:

- α) το όνομα και την διεύθυνση της BQC,
- β) την ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού (η ημερομηνία αυτή δεν θα πρέπει να προηγείται της ημερομηνίας απόφασης για πιστοποίηση).
- γ) το όνομα και την διεύθυνση του πελάτη,
- δ) το πεδίο της πιστοποίησης
- ε) την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης εφόσον η πιστοποίηση λήγει μετά από καθορισμένο χρονικό διάστημα (θα ορίζεται στον επιμέρους κανονισμό πιστοποίησης),
- στ) κάθε άλλη πληροφορία που απαιτείται από το σχήμα πιστοποίησης.

Σημείωση: Όπου το εφαρμοζόμενο πρότυπο ή το(α) κανονιστικό(α) κείμενο(α) που περιλαμβάνουν τις απαιτήσεις πιστοποίησης, κάνουν αναφορά σε άλλα πρότυπα και κανονιστικά κείμενα, αυτά δεν χρειάζεται να περιέχονται στα πιστοποιητικά.

7.7.2 Τα πιστοποιητικά που εκδίδει η BQC θα περιλαμβάνουν την υπογραφή ή άλλη σχετική εξουσιοδότηση του ατόμου που έχει την σχετική αρμοδιότητα.

7.7.3 Η έκδοση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης θα γίνεται μόνο ύστερα, ή ταυτόχρονα, με τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- α) Η θετική απόφαση για την πιστοποίηση ή επέκταση του πεδίου πιστοποίησης έχει εκδοθεί,
- β) οι απαιτήσεις πιστοποίησης έχουν εκπληρωθεί,
- γ) η σύμβαση πιστοποίησης έχει συμπληρωθεί/υπογραφεί.

7.8 ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η BQC διατηρεί μητρώο για τα πιστοποιημένα από αυτή προϊόντα / υπηρεσίες, το οποίο θα περιέχει τουλάχιστον τις παρακάτω πληροφορίες:

- α) αναγνώριση του προϊόντος / υπηρεσίας,
- β) το(α) πρότυπο(α) και άλλα κανονιστικά κείμενα σύμφωνα με τα οποία πιστοποιήθηκε η συμμόρφωση,
- γ) αναγνώριση του πελάτη

Οι πληροφορίες (από τις ανωτέρω), που πρέπει να δημοσιεύονται ή να είναι διαθέσιμες κατόπιν αιτήματος σε ένα μητρώο (μέσω δημοσιεύσεων, ηλεκτρονικών μέσων ή άλλων μέσων), ορίζονται στον εκάστοτε επιμέρους κανονισμό πιστοποίησης του σχήματος πιστοποίησης. Κατ' ελάχιστο, η BQC παρέχει μέσω της ιστοσελίδας της και της επικοινωνίας με την έδρα της, την δυνατότητα επαλήθευσης της ισχύος ενός πιστοποιητικού που έχει εκδοθεί.

Σημείωση: Όταν η BQC παρέχει τέτοιες πληροφορίες σε κάποιο σχήμα πιστοποίησης, το μητρώο που διατηρείται από το σχήμα πιστοποίησης ικανοποιεί αυτήν την απαίτηση.

7.9 ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ

7.9.1 Η διενέργεια των δραστηριοτήτων επιτήρησης ακολουθεί τις απαιτήσεις του εκάστοτε σχήματος πιστοποίησης και η διαδικασία που ακολουθείται (π.χ. συχνότητα) περιγράφεται στον επιμέρους κανονισμό κάθε σχήματος πιστοποίησης.

7.9.2 Όταν οι δραστηριότητες επιτήρησης περιέχουν αξιολόγηση, ανασκόπηση ή μια απόφαση πιστοποίησης, τότε εφαρμόζονται όσα έχουν αναφερθεί στον παρών κανονισμό (παρ. 7.4, 7.5 και 7.6).

7.9.3 Όταν εγκρίνεται η συνεχιζόμενη χρήση του σήματος πιστοποίησης επάνω στο προϊόν (ή στη συσκευασία του ή σε πληροφορίες που το συνοδεύουν) ενός τύπου που έχει πιστοποιηθεί, η

επιτήρηση θα καθιερώνεται σαν διαδικασία και θα περιλαμβάνει περιοδική επιτήρηση των σημασμένων προϊόντων ώστε να εξασφαλιστεί η συνεχιζόμενη ισχύς της εκπλήρωσης των απαιτήσεων πιστοποίησης του προϊόντος.

7.9.4 Όταν εγκρίνεται η συνεχιζόμενη χρήση του σήματος πιστοποίησης μιας υπηρεσίας ή διεργασίας, η επιτήρηση θα καθιερώνεται σαν διαδικασία και θα περιλαμβάνει περιοδική επιτήρηση ώστε να εξασφαλιστεί η συνεχιζόμενη ισχύς της εκπλήρωσης των απαιτήσεων πιστοποίησης της υπηρεσίας / διεργασίας.

7.10 ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

7.10.1 Όταν υπάρχουν αλλαγές στις απαιτήσεις ή νέες απαιτήσεις σε κάποιο σχήμα πιστοποίησης που επηρεάζουν τον πελάτη, η BQC θα ενημερώνει γραπτά τους πελάτες της με κοινοποίηση των αλλαγών, έκδοση newsletter ή με έγγραφη επικοινωνία. Η εφαρμογή των αλλαγών από τους πελάτες θα επιβεβαιώνεται από την BQC και θα αναλαμβάνονται ενέργειες ανάλογα με το σχήμα πιστοποίησης.

Σημείωση: Η σύμβαση πιστοποίησης με τον πελάτη μπορεί να είναι απαραίτητη για την διασφάλιση της εφαρμογής αυτών των απαιτήσεων.

7.10.2 Η BQC θα λαμβάνει υπόψη της οποιοσδήποτε άλλες αλλαγές επηρεάζουν την πιστοποίηση, συμπεριλαμβανομένων αυτών που ξεκινούν από τον πελάτη, και θα αποφασίζει για την ανάληψη κατάλληλων ενεργειών.

7.10.3 Οι ενέργειες για την εφαρμογή των αλλαγών που επηρεάζουν την πιστοποίηση θα περιλαμβάνουν, εφόσον απαιτείται, τα ακόλουθα:

- αξιολόγηση
- ανασκόπηση
- απόφαση (βλ. 7.6)
- έκδοση αναθεωρημένου επίσημου εγγράφου πιστοποίησης (πιστοποιητικό) για την επέκταση ή μείωση του πεδίου πιστοποίησης
- έκδοση εγγράφου πιστοποίησης για τις αναθεωρημένες δραστηριότητες επιτήρησης (αν η επιτήρηση είναι μέρος του σχήματος πιστοποίησης).

Αυτές οι ενέργειες θα πρέπει να ολοκληρώνονται βάση των απαιτήσεων που περιγράφονται στις αντίστοιχες παραγράφους του παρόντος κανονισμού. Τα αρχεία θα περιλαμβάνουν αιτιολόγηση για την εξαίρεση κάποιας από τις παραπάνω δραστηριότητες.

7.11 ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ, ΣΥΡΡΙΚΝΩΣΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ Ή ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

7.11.1 Όταν υπάρχει μια τεκμηριωμένη Μη Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης, είτε ως αποτέλεσμα επιτήρησης είτε για άλλο λόγο, η BQC θα τη λαμβάνει υπόψη και θα αποφασίζει κατόπιν των απαιτούμενων ενεργειών.

Σημείωση: Οι ενέργειες αυτές δύναται να περιλαμβάνουν:

- α) Συνέχιση της πιστοποίησης υπό όρους που θέτει η BQC (π.χ. αυξημένη επιτήρηση)
- β) συρρίκνωση στο πεδίο πιστοποίησης ώστε να αφαιρεθούν τα μη συμμορφούμενα στοιχεία του προϊόντος / υπηρεσίας
- γ) ανάκληση της πιστοποίησης έως ότου υπάρξει διορθωτική ενέργεια από τον πελάτη,
- δ) απόσυρση της πιστοποίησης.

7.11.2 Όταν οι απαραίτητες ενέργειες περιλαμβάνουν αξιολόγηση, ανασκόπηση ή απόφαση πιστοποίησης, οι απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού θα εφαρμόζονται.

7.11.3 Εάν η πιστοποίηση τερματιστεί (με απαίτηση του πελάτη), ανακληθεί ή αποσυρθεί, η BQC θα αναλάβει ενέργειες σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στα εκάστοτε σχήματα πιστοποίησης και θα πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες τροποποιήσεις στα επίσημα έγγραφα πιστοποίησης, τις δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες, την εξουσιοδότηση για χρήση των σημάτων πιστοποίησης κ.λ.π. ώστε να διασφαλίσει ότι δεν υπάρχει κάποια ένδειξη ότι το προϊόν/ υπηρεσία είναι ακόμα πιστοποιημένο/η. Εάν το πεδίο πιστοποίησης συρρικνωθεί, η BQC θα αναλάβει ενέργειες σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στα εκάστοτε σχήματα πιστοποίησης και θα πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες τροποποιήσεις στα επίσημα έγγραφα πιστοποίησης, τις δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες, την εξουσιοδότηση για χρήση των σημάτων πιστοποίησης κ.λ.π. ώστε να διασφαλίσει ότι η συρρίκνωση του πεδίου πιστοποίησης είναι ξεκάθαρα κοινοποιημένη στον πελάτη και έχει προσδιοριστεί επαρκώς στην τεκμηρίωση πιστοποίησης και τις δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες.

7.11.4 Εάν η πιστοποίηση ανακληθεί, η BQC ορίζει ένα άτομο από το προσωπικό της για να διατυπώσει και να επικοινωνήσει στον πελάτη τα ακόλουθα:

- Ενέργειες που απαιτούνται για τον τερματισμό της ανάκλησης και την επαναφορά της πιστοποίησης του προϊόντος / υπηρεσίας σύμφωνα με το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης.

- Οποιοσδήποτε άλλες ενέργειες απαιτούνται από το σχήμα πιστοποίησης

Αυτό το άτομο θα έχει την γνώση και κατανόηση όλων όσων χρειάζονται για τον χειρισμό των ανακληθέντων πιστοποιητικών (βλ. παρ. 6.1).

7.11.5 Κάθε δραστηριότητα αξιολόγησης, ανασκόπησης ή αποφάσεις που απαιτούνται για τον τερματισμό της ανάκλησης, ή όσες απαιτούνται από το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης, θα πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού πιστοποίησης.

7.11.6 Εάν η πιστοποίηση τεθεί σε ισχύ ξανά μετά την ανάκληση, η BQC θα πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες τροποποιήσεις στα επίσημα έγγραφα πιστοποίησης, τις δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες, την εξουσιοδότηση για χρήση των σημάτων πιστοποίησης κ.λ.π ώστε να διασφαλίσει ότι υπάρχουν όλες οι ενδείξεις ότι το προϊόν / υπηρεσία παραμένει πιστοποιημένο. Αν η απόφαση να συρρικνωθεί το πεδίο πιστοποίησης εκδοθεί ως όρος για την επαναφορά της πιστοποίησης, η BQC θα πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες τροποποιήσεις στα επίσημα έγγραφα πιστοποίησης, τις δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες, την εξουσιοδότηση για χρήση των σημάτων πιστοποίησης κ.λ.π ώστε να διασφαλίσει ότι το συρρικνωμένο πεδίο πιστοποίησης έχει ξεκάθαρα κοινοποιηθεί στον πελάτη και διατυπώνεται ξεκάθαρα στην τεκμηρίωση πιστοποίησης και τις δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες.

7.12 ΑΡΧΕΙΑ

7.12.1 Η BQC διατηρεί αρχεία για να αποδεικνύει όλες οι απαιτήσεις της διεργασίας πιστοποίησης (όπως ορίζονται στο ISO/IEC 17065 και στον εκάστοτε επιμέρους κανονισμό του σχήματος πιστοποίησης), έχουν εκπληρωθεί πλήρως.

7.12.2 Η BQC κρατά εμπιστευτικά τα αρχεία της. Τα αρχεία μεταφέρονται, μεταδίδονται και επικοινωνούνται με τρόπο που διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα.

7.12.3 Εάν το σχήμα πιστοποίησης περιλαμβάνει επαναξιολόγηση του προϊόντος / υπηρεσίας εντός προσδιορισμένου χρονικού διαστήματος (κύκλου πιστοποίησης), τα αρχεία θα διατηρούνται για τουλάχιστον τον παρόν και προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης. Ειδικά, η BQC θα ορίζει τον χρόνο διατήρησης των αρχείων.

7.13 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

7.13.1 Η BQC ακολουθεί τις παρακάτω διαδικασίες για την παραλαβή, αξιολόγηση και έκδοση αποφάσεων σχετικά με παράπονα και ενστάσεις.

A. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Ενστάσεις δύναται να γίνουν:

- κατά των αποφάσεων για το αποτέλεσμα της Πιστοποίησης.

Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει γραπτό αίτημα συμπληρώνοντας το **E.070-1 "Διαχείριση Ενστάσεων"**, εντός 10 εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης. Το αίτημα διαβιβάζεται προς τον Γενικό Διευθυντή, ο οποίος εντός δέκα (10) ημερών από την ημέρα λήψης της ένστασης, συγκαλεί την επιτροπή ενστάσεων (αποτελείται από τους 2 αρχαιότερους επιθεωρητές) και εξετάζεται η προσφυγή / ένσταση. Η απόφασή της καταγράφεται στο E070-1. Η Επιτροπή Ενστάσεων ενημερώνει άμεσα και επίσημα τον ενδιαφερόμενο εντός 3 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης της απόφασης της Επιτροπής. Σε περίπτωση που η ένσταση δεν είναι επαρκώς αιτιολογημένη αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο επιστολή με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τελική και δεν επιδέχεται νέας προσφυγής. Μέχρι την ενημέρωση του ενδιαφερόμενου για την παραπάνω απόφαση, ισχύει η απόφαση που έχει ληφθεί από το αρμόδιο ορισμένο όργανο / άτομο της BQC.

Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και το Έντυπο E-070-1 διατίθενται ατελώς από την BQC σε κάθε ενδιαφερόμενο, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Σε περίπτωση που η Επιτροπή Ενστάσεων αποφανθεί πως ευσταθεί η ένσταση, λαμβάνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες (π.χ. διεξαγωγή ειδικής επιθεώρησης, εκπαίδευση προσωπικού κλπ).

Σημείωση: Κανένα από τα μέλη της επιτροπής ενστάσεων δεν θα πρέπει να έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε κομμάτι της διαδικασίας αξιολόγησης των προϊόντων / υπηρεσιών του οργανισμού (η πιστοποίηση του οποίου βρίσκεται υπό κρίση) τα τελευταία 2 χρόνια. Σε περίπτωση που κάποιος από τα μέλη της Επιτροπής έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε κομμάτι της διαδικασίας επιθεώρησης του εν λόγω οργανισμού τα τελευταία 2 έτη, τότε αντικαθίσταται από τον αμέσως επόμενο σε αρχαιότητα επιθεωρητή. Κατάλογος επιθεωρητών ανάλογα με την παλαιότητά τους, τηρείται από τον Γενικό Διευθυντή.

Β. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Κατά την παραλαβή ενός παραπόνου (μετά την συμπλήρωση του E-070-1), το ορισμένο όργανο/άτομο για την έκδοση αποφάσεων Πιστοποίησης της BQC για το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης, διασφαλίζει κατά πόσο το παράπονο σχετίζεται με τις δραστηριότητες πιστοποίησης, για τις οποίες ευθύνεται η BQC, και αν ναι, το προωθεί στην Επιτροπή Αμεροληψίας. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο. Η Επιτροπή Αμεροληψίας, εντός δέκα (10) ημερών από την ημέρα λήψης του παραπόνου, συνεδριάζει και εξετάζει το παράπονο λαμβάνοντας υπόψη και την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης. Η απόφασή της καταγράφεται στο E 070-1 ο οποίο αποστέλλεται στο ορισμένο όργανο/άτομο για την έκδοση αποφάσεων Πιστοποίησης της BQC για το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης, το οποίο είναι υπεύθυνο για να λάβει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, όταν αυτές απαιτούνται.

Τυχόν παράπονο για πιστοποιημένο πελάτη αναφέρεται στον εν λόγω πιστοποιημένο πελάτη από το ορισμένο όργανο/άτομο για την έκδοση αποφάσεων Πιστοποίησης της BQC για το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης.

Η BQC τηρεί εμπιστευτικά όλα τα στοιχεία τόσο του ατόμου που υποβάλλει το παράπονο, όσο και του παραπόνου. Το ορισμένο όργανο/άτομο για την έκδοση αποφάσεων Πιστοποίησης της BQC για το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης είναι υπεύθυνο για την συλλογή και την επαλήθευση όλων των απαραίτητων πληροφοριών για την επικύρωση του παραπόνου και όπου αυτό είναι εφικτό, ειδοποιεί με επιστολή τον ενδιαφερόμενο για την πρόοδο της εξέτασης και το τελικό αποτέλεσμα του παραπόνου.

Η BQC καθορίζει, από κοινού με τον πελάτη και το άτομο που υποβάλλει το παράπονο, εάν και σε ποιο βαθμό θα δημοσιοποιηθεί το παράπονο και η επίλυσή του.

Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και το Έντυπο E-070-1 διατίθενται ατελώς από την BQC σε κάθε ενδιαφερόμενο, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

8. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

8.1 Η BQC έχει καθιερώσει και εφαρμόζει ένα σύστημα διαχείρισης που ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17065 ακολουθώντας την επιλογή A (Option A).

- ΤΕΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ -