

Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντικείμενο των υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών της METROIL LABS P.C σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO/IEC 17065:2012, είναι η πιστοποίηση των αντικειμένων επιθεώρησης σύμφωνα με το Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) του ΕΣΥΔ. Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης καθορίζει τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις, αφενός της METROIL LABS P.C και αφετέρου του ενδιαφερόμενου πελάτη προς πιστοποίηση των προϊόντων του.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Επιθεώρηση: συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαδικασία για την απόκτηση τεκμηρίων και η αντικειμενική τους αξιολόγηση με σκοπό να καθοριστεί ο βαθμός εκπλήρωσης των κριτηρίων ελέγχους

Έλεγχος: εξέταση του σχεδιασμού ενός προϊόντος, υπηρεσίας, διεργασίας και των εγκαταστάσεων και ο προσδιορισμός της συμμόρφωσής τους με συγκεκριμένες απαιτήσεις

Διαδικασία Επιθεώρησης: η Διαδικασία αποτελείται από τρία στάδια, προετοιμασία, διεξαγωγή και αξιολόγηση αποτελεσμάτων

Επιθεώρηση πιστοποίησης: επιθεώρηση που πραγματοποιείται από οργανισμό ανεξάρτητο από τον πελάτη και τον χρήστη, για την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης/ προϊόντος του πελάτη

Επιθεώρηση επιτήρησης: επιθεώρηση που διενεργείται με σκοπό να επαληθεύσει ότι το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης ή προϊόν εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις

Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης: επιθεώρηση που διενεργείται με σκοπό να επιβεβαιώσει την συνεχή συμμόρφωση και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ή προϊόντος στο σύνολό του, καθώς και την συνεχή συνάφεια στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης

Μη Συμμόρφωση: μη τήρηση των καθορισμένων κριτηρίων του πιστοποιημένου σχήματος ή προτύπου

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

3.1 Ο πελάτης πρέπει να θέσει στη διάθεση της METROIL LABS P.C. τουλάχιστον 15 ημέρες πριν από την επιθεώρηση (αρχική επιθεώρηση πιστοποίησης, επιθεώρηση επιτήρησης ή επαναπιστοποίηση) όλη την έγκυρη τεκμηρίωση που σχετίζεται με το Σύστημα Διαχείρισης (εγχειρίδιο, διαδικασίες και, αν απαιτείται, οδηγίες εργασίας) και ενδεχομένως μία κατάσταση των αλλαγών που πραγματοποιήθηκαν από την τελευταία επιθεώρηση καθώς και αρχεία των εσωτερικών επιθεωρήσεων και των ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση (εφόσον προβλέπονται από το πρότυπο πιστοποίησης) που έχουν πραγματοποιηθεί.

3.2 Ο πελάτης κατά την διάρκεια της επιθεώρησης επιτρέπει και παρέχει στους επιθεωρητές την πρόσβαση σε όλα τα αρχεία, έγγραφα και πληροφορίες (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή που αφορούν στο πεδίο πιστοποίησης και διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες αυτές είναι ακριβείς και αληθείς. Επίσης

επιτρέπει και μεριμνά για την πρόσβαση των επιθεωρητών στις σχετικές οργανωτικές / λειτουργικές μονάδες / θέσεις (που σχετίζονται με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης) και εν γένει παρέχει κάθε αναγκαίο στοιχείο και διευκόλυνση για την προσήκουσα παροχή των Υπηρεσιών από την METROIL LABS P.C

3.3 Ο πελάτης είναι υποχρεωμένος, μετά την απονομή του Πιστοποιητικού, να ανακοινώνει άμεσα και εγγράφως στην METROIL LABS P.C όλες τις αλλαγές στο Σύστημα και στις Διεργασίες που εφαρμόζει, στο νομικό καθεστώς, στη διοίκηση, στη διάρθρωση, τη δομή, την οργάνωση του Οργανισμού, στη διεύθυνση και στις εγκαταστάσεις, στη λειτουργία της Εταιρίας που σχετίζεται με την πιστοποιημένη δραστηριότητα και γενικότερα για οποιοσδήποτε αλλαγές που μπορεί να επηρεάζουν την ποιότητα και την ασφάλεια των προϊόντων/υπηρεσιών που παράγει ή διακινεί ή /και την περιβαλλοντική του επίδοση ή/ και την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων και καθετί που αποτέλεσε, αποτελεί ή μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο επιθεώρησης και πιστοποίησης γενικά. Επίσης πρέπει να ανακοινώνει άμεσα και εγγράφως στην METROIL LABS P.C για τα αποτελέσματα επιθεωρήσεων τρίτων που σχετίζονται με το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης. Σε περίπτωση που κρίνεται αναγκαίο κατά την απόλυτη κρίση της METROIL LABS P.C, θα υφίσταται εκ νέου επιθεώρηση σύμφωνα με τα οριζόμενα στους Γενικούς και Ειδικούς Όρους Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

3.4 Ο Εντολέας υποχρεούται να καταγράφει όλα τα παράπονα / σοβαρά περιστατικά (π.χ. ανακλήσεις προϊόντων, ατυχήματα, θέματα συμμόρφωσης με νομοθετικές απαιτήσεις) που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης καθώς και τον τρόπο διαχείρισης αυτών(διερεύνηση αιτιών, διορθώσεις / διορθωτικές ενέργειες κλπ). Τα αρχεία πρέπει να είναι διαθέσιμα για τον επιθεωρητή σε όλη την διάρκεια της επιθεώρησης για αξιολόγηση.

3.5 Επίσης ο πελάτης πρέπει να τηρεί και να θέτει στη διάθεση των επιθεωρητών αρχεία από τυχόν επιθεωρήσεις και ευρήματα άλλων ενδιαφερόμενων μερών (Αρμόδιες Αρχές), τυχόν καταγγελίες και δικαστικές αποφάσεις καθώς και αρχεία που αφορούν στον τρόπο διαχείρισής τους (διερεύνηση αιτιών, διορθώσεις / διορθωτικές ενέργειες κλπ).

3.6 Στα πλαίσια της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Φορέων διαπίστευσης, ο πελάτης πρέπει να αποδέχεται την παρουσία αξιολογητών των Φορέων διαπίστευσης κατά την επιθεώρηση πιστοποίησης ή επιτήρησης. Επίσης πρέπει να αποδέχεται την αξιολόγηση αρχείων που την αφορούν από τους αξιολογητές των Φορέων διαπίστευσης.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ METROIL LABS P.C

4.1 Η METROIL LABS P.C. είναι υποχρεωμένη να χειρίζεται με εχεμύθεια τις πληροφορίες που της γνωστοποιήθηκαν ή της παρασχέθηκαν από τον πελάτη και να τις χρησιμοποιεί μόνο για αξιολόγηση στο συμφωνημένο πεδίο πιστοποίησης.

Στοιχεία και έγγραφα του πελάτη δεν γίνονται γνωστά / παραχωρούνται κατά οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση όπου απαιτηθεί λεπτομερής αναφορά σε δικαστική διαμάχη, όπως επίσης και αν η μη τήρηση εχεμύθειας επιβάλλεται από νόμο, διοικητική πράξη, δικαστική απόφαση ή γενικά πράξη ή απόφαση οποιασδήποτε αρχής, οργάνου ή φορέα, δημόσιου ή άλλου, στα πλαίσια οποιασδήποτε δικαιοδοσίας, αρμοδιότητας ή διαδικασίας.

4.2 Η METROIL LABS P.C. ενεργεί με εύλογη επιμέλεια, δεξιότητα και φροντίδα και δεσμεύεται στην κρίση της να εφαρμόζει αποκλειστικά τους επιστημονικούς, τεχνικούς, εμπειρικούς και λογικούς κανόνες που εφαρμόζονται εν προκειμένω, ενώ δεν δεσμεύεται από εντολές, οδηγίες και υποδείξεις του πελάτη για την άσκηση των καθηκόντων της.

4.3 Η METROIL LABS P.C. είναι υποχρεωμένη να ειδοποιεί τον κάτοχο του πιστοποιητικού για σημαντικές αλλαγές στη διαδικασία πιστοποίησης που τον επηρεάζουν, άμεσα.

4.5 Η METROIL LABS P.C. οφείλει να καταγράφει τα παράπονα των πελατών, που σχετίζονται με τη διαδικασία πιστοποίησης και να ενημερώνει την Επιτροπή Αμεροληψίας κυρίως για βάσιμα παράπονα. Σε περίπτωση που ο πελάτης διατυπώσει παράπονο για τις υπηρεσίες της METROIL LABS P.C. και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν (π.χ. καθυστερήσεις σε εκδόσεις πιστοποιητικών, κακή συμπεριφορά, κλπ), ο αποδέκτης είναι υποχρεωμένος να καταγράψει (σε περίπτωση προφορικού παραπόνου), είτε να λάβει την έγγραφη ενημέρωση του πελάτη επί του παραπόνου και να το διαβιβάσει στον Διευθυντή του φορέα και στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Διευθυντής αποφασίζει για την ενέργεια προς διερεύνηση του παραπόνου προκειμένου να ληφθεί διορθωτική δράση, η οποία εγκρίνεται από τη Διοίκηση της

5. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Τα ενδιαφερόμενα μέρη συμφωνούν ανεπιφύλακτα στην υπαγωγή κάθε διαφοράς τους που απορρέει από τον παρόντα Κανονισμό στην αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων Αθηνών. Ο παρών Κανονισμός υπόκειται αποκλειστικά στο Ελληνικό Δίκαιο.