

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**

# **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

- 0. ΑΝΑΦΟΡΕΣ**
- 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**
- 2. ΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**
- 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 5. ΗΜΕΡΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**
- 6. ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**
- 7. ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Ή ΥΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**
- 9. ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 10. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΩΝΙΕΣ**
- 11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- 12. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**0. ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

ISO/IEC 17021-1 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Requirements

ISO/IEC TS 17021-2 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems

ISO/IEC TS 17021-3 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems

ISO/IEC TS 17021-10 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Competence requirements for auditing and certification of occupational health and safety management systems

ISO/IEC TS 17021-6 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems

ISO/IEC 27006 Information technology - Security techniques - Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems

ISO/IEC TS 27006-2 Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems – Part 2: Privacy Information Management Systems

ISO/TS 22003:2013 Food safety management systems — Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems

ISO 22003-1 Food safety- Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems

ΕΛΟΤ ΤΠ 1432 Διαχειριστική επάρκεια οργανισμών για τη διαχείριση έργων δημοσίου χαρακτήρα – Απαιτήσεις για διεργασίες αξιολόγησης και αξιολογητές.

ISO/IEC 17000, Conformity assessment – Vocabulary and general principles

ISO 9000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary

ISO 19011 Guidelines for auditing management systems

IAF MD 1 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization

IAF MD 2 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems

IAF MD 4 IAF Mandatory Document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes

IAF MD 5 Determination of Audit Time of Quality, Environmental and Occupational Health and Safety Management Systems

IAF MD 11 IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)

IAF MD 12 IAF Mandatory Document Accreditation Assessment of Conformity Assessment Bodies with Activities in Multiple Countries

IAF MD 15 IAF Mandatory Document for the collection of data to provide indicators of management system certification bodies' performance

IAF MD 17 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

IAF MD 22 Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)

IAF MD 23 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies

IAF MD 26 Transition Requirements for ISO/IEC 27001:2022

IAF MD 27 Transition Requirements for ISO 22003-1:2022

ΕΣΥΔ ΚΟ-Υ&Α Κατευθυντήρια οδηγία για την διαπίστευση φορέων πιστοποίησης συστημάτων υγείας και ασφάλειας στην εργασία

ΕΣΔ-ΚΑΔ Κανονισμός Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης

ΕΣΥΔ ΔΔ Οι Διαδικασίες Διαπίστευσης

ΕΣΥΔ ΕΛΔ Κανονισμός για τη χρήση του Εθνικού Λογότυπου Διαπίστευσης

ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ Κριτήρια Διαπίστευσης

## **1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- 1.1.** Σκοπός του παρόντος Γενικού Κανονισμού είναι η παροχή αρχών και απαιτήσεων για την επάρκεια, την συνέπεια και την αμεροληψία της αρχικής επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης και της επακόλουθης επιτήρησης και επαναπιστοποίησης, που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO/IEC 17021-1.
- 1.2.** Η Επιθεώρηση και Πιστοποίηση των Συστημάτων Διαχείρισης ακολουθεί τους όρους και τις συνθήκες που περιγράφονται στο παρόντα Γενικό Κανονισμό, χρησιμοποιώντας ως κριτήρια αξιολόγησης αυτά που καθορίζονται στο αντίστοιχο πρότυπο και αναφέρονται ειδικότερα στους επί μέρους Ειδικούς Κανονισμούς και τις Διαδικασίες.
- 1.3.** Η χορήγηση του διαπιστευμένου από το ΕΣΥΔ Πιστοποιητικού Σ.Δ. δεν αποτελεί ούτε εξυπνοεί με κανέναν τρόπο έγκριση προϊόντων ή υπηρεσιών από το ΕΣΥΔ
- 1.4.** Το Πιστοποιητικό μπορεί να καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων μιας Επιχείρησης ή μόνο τμήμα ή τομέα αυτών. Το Πιστοποιητικό που εκδίδεται θα αναφέρει ευκρινώς τόσο το εφαρμοζόμενο πρότυπο, όσο και το αντικείμενο/πεδίο εφαρμογής για το οποίο η Επιχείρηση έχει πιστοποιηθεί.

- 1.5.** Η έκδοση ενός Πιστοποιητικού Σ.Δ. κατ' ουδένα τρόπο πιστοποιεί την ποιότητα των από την Επιχείρηση παραγομένων προϊόντων ή παρεχομένων υπηρεσιών. Πιστοποιεί μόνον ότι οι διαδικασίες που εφαρμόζει η Επιχείρηση κατά την παραγωγή των προϊόντων της ή την παροχή των υπηρεσιών της, υποδηλώνουν την ύπαρξη και λειτουργία ενός Συστήματος Διαχείρισης, το οποίο συμμορφώνεται με τα πρότυπα που αναφέρονται στη παρακάτω παράγραφο 1.7.
- 1.6** Το Πιστοποιητικό που εκδίδεται ισχύει για 3 χρόνια, κατά τα οποία πραγματοποιούνται οι εξής επιθεωρήσεις:
- Αρχική Επιθεώρηση (Στάδιο 1 και Στάδιο 2), πριν την χορήγηση του πιστοποιητικού
  - Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, κατά τον 1<sup>ο</sup> και τον 2<sup>ο</sup> χρόνο ισχύος του πιστοποιητικού
  - Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης, κατά τον 3<sup>ο</sup> χρόνο ισχύος και πριν τη λήξη της πιστοποίησης
- 1.7** Ο παρών Γενικός Κανονισμός αφορά τη συμμόρφωση των Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ΕΛΟΤ 1429, ISO 22000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27701 και κάθε άλλου που θα ενταχθεί στο μέλλον.

## **2. ΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**

Αιτήσεις για Πιστοποίηση που υποβάλλονται στην NBIS I.K.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ από Επιχειρήσεις οι οποίες έχουν ή είχαν εντός των προηγούμενων δύο (2) ετών, οικονομική ή άλλη σχέση, είτε σαν πελάτες είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, με τις άλλες δραστηριότητες της NBIS IKE (επιθεωρήσεις φορτίων ή/και επιθεωρήσεις πλοίων τύπου ασφάλειας/νηογνώμονος, όπως αυτές προσδιορίζονται στα τμήματα 1 και 4 του Εγχειριδίου Ποιότητας του Τομέα Πιστοποίησης) δε γίνονται αποδεκτές.

Αιτήσεις που υποβάλλονται στην NBIS I.K.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ από άλλους Φορείς Πιστοποίησης για Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητάς τους, επίσης δε γίνονται αποδεκτές.

Η NBIS IKE, δεν παρέχει καθ' οιονδήποτε τρόπο συμβουλευτικές υπηρεσίες. Επιπρόσθετα, δεν προσφέρει υπηρεσίες σχετικές με τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων σε πιστοποιημένους πελάτες.

Η NBIS I.K.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, δε διατηρεί οικονομική ή άλλη σχέση (συμπεριλαμβανομένων και προωθητικών ενεργειών εκατέρωθεν) με εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επίπεδο που θα μπορούσε να θεωρηθεί σχέση αντικρουόμενων συμφερόντων. Επιπρόσθετα, σε καμία περίπτωση δεν αναθέτει υπεργολαβία, τη διενέργεια επιθεωρήσεων σε εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση μεμονωμένων προσώπων, που διαθέτουν τα προσόντα του επιθεωρητή, με την προϋπόθεση να έχουν παρέλθει τουλάχιστον δύο χρόνια από το τέλος της συνεργασίας τους για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στην υποψήφια προς πιστοποίηση Επιχείρηση.

Η ανεξαρτησία, αμεροληψία και ακεραιότητα της NBIS IKE διασφαλίζεται από το νομικό της πλαίσιο, την οργανωτική της διάρθρωση, τη λειτουργία του Τεχνικού Ελέγχου και της Επιτροπής Διασφάλισης Αμεροληψίας. Η NBIS I.K.E. έχει αναπτύξει και εφαρμόζει το Παράρτημα 5 «Κανονισμός για τη Λειτουργία της Επιτροπής Διασφάλισης Αμεροληψίας» καθώς και Impartiality Analysis όλων των επιθεωρητών, τεχνικών εμπειρογνομόνων και του φορέα πιστοποίησης ετήσια.

Στο πλαίσιο της Διαδικασίας που περιγράφεται στον παρόντα Κανονισμό:

- όλοι οι οργανισμοί οι οποίοι έρχονται σε επαφή με την NBIS I.K.E. αντιμετωπίζονται ισότιμα,
- οι όροι της Πιστοποίησης είναι οι ίδιοι, τόσο για τους οργανισμούς που εκδηλώνουν ενδιαφέρον να πιστοποιηθούν για πρώτη φορά όσο και για τους οργανισμούς που είναι ήδη κάτοχοι Πιστοποιητικών από την NBIS I.K.E. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει η NBIS I.K.E. χωρίς διακρίσεις και δεν υπάρχουν καταχρηστικοί οικονομικοί ή άλλοι όροι.
- οι εργαζόμενοι του φορέα πιστοποίησης μέσω του Impartiality Analysis αξιολογούνται για την αμεροληψία τους ετησίως από τον QA Manager λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως απειλές από προσωπικό ενδιαφέρον, απειλές από προσωπικές επανεκτιμήσεις, απειλές από οποιαδήποτε συγγενική σχέση και απειλές από ενέργειες εκφοβισμού. Η αμεροληψία δεν περιορίζεται στις σχέσεις με τους εξωτερικούς παράγοντες (π.χ πελάτες) αλλά επεκτείνεται και στις εσωτερικές διεργασίες του φορέα πιστοποίησης, όπως για παράδειγμα η on site αξιολόγηση των επιθεωρητών από άλλο επιθεωρητή. Και σε αυτές τις περιπτώσεις οποιεσδήποτε απειλές θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.

Σκοπός των παραπάνω όρων είναι η εξάλειψη κάθε πιθανότητας επηρεασμού της αμεροληψίας των αποφάσεων της NBIS I.K.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, όσον αφορά στην απονομή, διατήρηση, επέκταση, υποβάθμιση, αναστολή ή απόσυρση της Πιστοποίησης, που θα μπορούσε να προέλθει από ενδεχόμενη αντίθεση συμφερόντων.

### **3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

- 3.1.** Η NBIS I.K.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ καθιερώνει Σήματα Πιστοποίησης, τα οποία μπορεί να χρησιμοποιηθούν από κάθε Επιχείρηση που είναι εγγεγραμμένη στον Κατάλογο Πιστοποιημένων Εταιρειών της NBIS I.K.E.

Τα σήματα είναι της μορφής όπως παρακάτω:



Ή και συνοδευόμενο από τον Εθνικό Λογότυπο Διαπίστευσης - στις περιπτώσεις για τις οποίες η NBIS IKE έχει διαπίστευση για το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης:



Πιστοποίηση ΣΔ  
αρ πιστ. XXX

**Σημείωση:** Ο Εθνικός Λογότυπος Διαπίστευσης (ΕΛΔ) θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με τον «Κανονισμό για τη χρήση του ΕΛΓ» του ΕΣΥΔ.

- 3.2.** Το Σήμα Πιστοποίησης είναι ιδιοκτησία της NBIS I.K.E. και έχει κατοχυρωθεί στο Υπουργείο Ανάπτυξης.  
Το σήμα αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάθε πιστοποιημένη από την NBIS I.K.E. Επιχείρηση και υποδηλώνει ότι η Επιχείρηση βρίσκεται καταχωρημένη στον Κατάλογο Πιστοποιημένων Εταιρειών της NBIS I.K.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
- 3.3.** Το Σήμα Πιστοποίησης επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί από κάθε πιστοποιημένη από την NBIS I.K.E. Επιχείρηση στα εταιρικά της έντυπα, στην ιστοσελίδα της και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), στα οχήματά της, καθώς και σε υλικό προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή, όπως διαφημιστικά φυλλάδια, αφίσες, τηλεοπτικές διαφημίσεις, διαφημιστικά videos κτλ.
- 3.3.1.** Το Σήμα Πιστοποίησης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται πάνω στο ίδιο το προϊόν ή πάνω στη συσκευασία αυτού ή να χρησιμοποιείται με οποιονδήποτε άλλο τρόπο μπορεί να ερμηνευτεί ότι υποδηλώνει πιστοποίηση προϊόντος.
- 3.3.2.** Το Σήμα Πιστοποίησης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται σε εκθέσεις ή πιστοποιητικά εργαστηριακών δοκιμών, διακριβώσεων ή επιθεωρήσεων.
- 3.3.3.** Το Σήμα Πιστοποίησης ή οποιαδήποτε αναφορά στην πιστοποίηση (συνοδευτικό κείμενο) δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται με τρόπο που μπορεί να ερμηνευτεί ότι υποδηλώνει πιστοποίηση της Επιχείρησης για δραστηριότητες και εγκαταστάσεις που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- 3.3.4.** Κάθε πιστοποιημένη από την NBIS I.K.E. Επιχείρηση δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί δήλωση ότι έχει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης πάνω στο ίδιο το προϊόν ή πάνω στις ετικέτες ή πινακίδες ταυτοποίησης του τύπου του προϊόντος.
- 3.3.5.** Κάθε πιστοποιημένη από την NBIS I.K.E. Επιχείρηση επιτρέπεται να χρησιμοποιεί δήλωση ότι έχει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης πάνω στη συσκευασία του προϊόντος (εξαιρούνται οι Επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων, βλέπε Σημείωση) ή σε συνοδευτικές πληροφορίες. Ως συσκευασία των προϊόντων (εκτός τροφίμων) θεωρείται αυτή που μπορεί να αφαιρεθεί χωρίς το προϊόν να αποδομείται ή να υφίσταται ζημία. Συνοδευτική θεωρείται η πληροφορία που διατίθεται ξεχωριστά από το προϊόν ή αποσπάται εύκολα από αυτό.
- 3.3.6.** Η δήλωση με αναφορά στην πιστοποίηση δεν επιτρέπεται να υπονοεί πιστοποίηση προϊόντος, μεθόδου ή υπηρεσίας.
- 3.3.7.** Η δήλωση με αναφορά στην πιστοποίηση πρέπει υποχρεωτικά να περιλαμβάνει τον διακριτικό τίτλο ή την επωνυμία της πιστοποιημένης Επιχείρησης, το είδος του Συστήματος Διαχείρισης (π.χ. Ποιότητας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) και το αντίστοιχο εφαρμοστέο Πρότυπο, καθώς και συγκεκριμένη αναφορά στη NBIS I.K.E. ως τον Φορέα Πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης. Η δήλωση μπορεί να έχει την ακόλουθη περίπου διατύπωση: «Η εταιρία/επιχείρηση/οργανισμός [επωνυμία πιστοποιημένου οργανισμού] εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας/Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 9001/14001 το οποίο έχει πιστοποιηθεί από τον Φορέα Πιστοποίησης NBIS I.K.E.».

**Σημείωση:** Κάθε Επιχείρηση η οποία έχει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (ΣΔΑΤ) κατά ISO 22000 από την NBIS I.K.E. δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Σήμα Πιστοποίησης ή οποιαδήποτε δήλωση ότι ο πελάτης έχει ένα πιστοποιημένο ΣΔΑΤ τόσο πάνω στην πρώτη συσκευασία του προϊόντος (η συσκευασία στην οποία περιέχεται

το προϊόν) όσο και πάνω σε οποιαδήποτε άλλη εξωτερική ή δεύτερη συσκευασία. Η δήλωση με αναφορά στην πιστοποίηση (όπως αυτή περιγράφεται στην παράγραφο 3.3.7.) επιτρέπεται να χρησιμοποιείται μόνο σε συνοδευτικές πληροφορίες των προϊόντων που περιλαμβάνονται στο πεδίο πιστοποίησης του ΣΔΑΤ.

#### **3.4. ΕΓΚΡΙΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

- 3.4.1.** Πέρα από τα παραπάνω αναφερόμενα, για κάθε ιδιαίτερη ή ιδιαίζουσα χρήση του Πιστοποιητικού ή και του Σήματος Πιστοποίησης απαιτείται η έγκριση της NBIS I.K.E.
- 3.4.2.** Για μια τέτοια χρήση του Πιστοποιητικού ή/και του Σήματος Πιστοποίησης η πιστοποιημένη Επιχείρηση πρέπει έγκαιρα να απευθύνει στην NBIS I.K.E. αίτηση στην οποία να περιγράφονται οι λεπτομέρειες της χρήσης την οποία σκοπεύει να κάνει.
- 3.4.3.** Η NBIS I.K.E. έχει την υποχρέωση να απαντήσει στην αίτηση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, αφού ερευνήσει το θέμα και αποφασίσει σχετικά.

### **4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

#### **4.1. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ** (σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες και τους Ειδικούς Κανονισμούς της NBIS I.K.E.)

Για τη χορήγηση ενός Πιστοποιητικού σε μια Επιχείρηση ακολουθούνται οι παράγραφοι 4.1.1. έως 4.1.5.

##### **4.1.1. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

Η προετοιμασία για την επιθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης μιας Επιχείρησης που επιθυμεί να πιστοποιηθεί αρχίζει από τη στιγμή που η Επιχείρηση θα εκδηλώσει το ενδιαφέρον της αυτό.

Αποστέλλεται στην Επιχείρηση το έντυπο «COMPANY'S PROFILE – APPLICATION» μαζί με τις σχετικές συμπληρωματικές Αιτήσεις, εάν απαιτείται, και παράλληλα της γνωστοποιείται ότι μπορεί να ενημερωθεί για τον παρόντα Γενικό Κανονισμό για την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης από τον ιστότοπο της NBIS I.K.E. Μετά την ανασκόπηση της αίτησης, κι εφόσον δεν προκύπτει οποιοδήποτε κώλυμα (π.χ. ως προς την αμεροληψία), ο Φορέας αποστέλλει στην Επιχείρηση την οικονομική του προσφορά. Κατόπιν της αποδοχής της από την Επιχείρηση αποστέλλεται και το σχετικό «ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ».

Εάν απαιτούνται διευκρινίσεις σχετικά με τον Κανονισμό ή τη διαδικασία Πιστοποίησης, μια ή περισσότερες προκαταρκτικές συναντήσεις μπορούν να προγραμματιστούν μεταξύ των εκπροσώπων της Επιχείρησης και του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της NBIS IKE.

Η Επιχείρηση πρέπει να υποβάλλει το «COMPANY'S PROFILE – APPLICATION» και το σχετικό «ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ» συμπληρωμένα και υπογραμμένα από τον εκπρόσωπο της Επιχείρησης.



Με την υπογραφή του Συμφωνητικού, η Επιχείρηση πρέπει να αποστείλει στην NBIS I.K.E. ένα αντίγραφο του Εγχειριδίου Ποιότητας (ΕΠ) και των διαδικασιών της για τον έλεγχο και την αξιολόγηση της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης.

Η διαδικασία Αρχικής Επιθεώρησης διενεργείται σε δυο φάσεις: Στάδιο 1 & Στάδιο 2.

Το Στάδιο 1 διενεργείται ώστε:

- να ανασκοπείται η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη
- να αξιολογούνται οι συνθήκες χώρων και εγκαταστάσεων του πελάτη και να διεξάγονται συζητήσεις με το προσωπικό του πελάτη, ώστε να καθοριστεί η ετοιμότητά του για το δεύτερο στάδιο της επιθεώρησης
- να ανασκοπείται η κατάσταση και η κατανόηση του πελάτη αναφορικά με τις απαιτήσεις του προτύπου, ειδικότερα για ότι αφορά τον εντοπισμό των κύριων χαρακτηριστικών επίδοσης, των διεργασιών, των σκοπών και της λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης
- να συλλέγονται οι απαραίτητες πληροφορίες αναφορικά με το πεδίο του συστήματος διαχείρισης, που περιλαμβάνουν:
  - εγκαταστάσεις του πελάτη,
  - τις διεργασίες και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται,
  - τα επίπεδα των εγκατεστημένων ελέγχων (ιδιαίτερα στη περίπτωση πελατών με πολλαπλές εγκαταστάσεις,
  - τις σχετικές κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις συμμόρφωσης
- να ανασκοπείται η παροχή των πόρων για το 2ο στάδιο της επιθεώρησης και να συμφωνούνται με τον πελάτη οι λεπτομέρειες του 2ου σταδίου της επιθεώρησης,
- να διευκολύνεται ο ο σχεδιασμός του 2ου σταδίου της επιθεώρησης από την επαρκή κατανόηση του συστήματος διαχείρισης και των λειτουργιών της εγκατάστασης στο πλαίσιο του προτύπου του συστήματος διαχείρισης ή άλλων τυποποιητικών εγγράφων
- να αξιολογείται αν οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και η ανασκόπηση από τη διοίκηση σχεδιάζονται και πραγματοποιούνται και ότι το επίπεδο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης, αποδεικνύει ότι ο πελάτης είναι έτοιμος για την επιθεώρηση του δευτέρου σταδίου

Τυχόν ευρήματα κατά το Στάδιο 1, καταγράφονται και επικοινωνούνται στην Επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων και των σημείων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην καταγραφή Μη – Συμμόρφωσης κατά το Στάδιο 2 της Αρχικής Αξιολόγησης.

**Σημείωση:** Για την επίτευξη των ανωτέρω αντικειμενικών αποδείξεων, μέρος του Σταδίου 1 της Αρχικής Επιθεώρησης δύναται να πραγματοποιηθεί επί τόπου στις εγκαταστάσεις της Επιχείρησης.

Το Στάδιο 2 περιλαμβάνει το έλεγχο και την αξιολόγηση των παρακάτω:

- τις πληροφορίες και τα τεκμήρια της συμμόρφωσης με όλες τις απαιτήσεις του εφαρμοστέου προτύπου του συστήματος διαχείρισης ή άλλου τυποποιητικού εγγράφου,
- την παρακολούθηση της επίδοσης, μετρήσεις, αναφορές και ανασκόπηση ως προς κύριους σκοπούς και στόχους (σε συνάρτηση με τα προβλεπόμενα στο εφαρμοστέο πρότυπο συστήματος διαχείρισης ή άλλο τυποποιητικό έγγραφο),

- ο την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης του πελάτη και την επίδοση του αναφορικά με την συμμόρφωση με τις εφαρμόσιμες νομικές, κανονιστικές, ρυθμιστικές και συμβατικές απαιτήσεις,
- ο το λειτουργικό έλεγχο των διεργασιών του πελάτη,
- ο την εσωτερική επιθεώρηση και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- ο την ευθύνη της διοίκησης για τις πολιτικές του πελάτη,

Το 2ο στάδιο διενεργείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Για τη διεξαγωγή της/των επί τόπου επιθεωρήσεων, μια κοινά αποδεκτή ημερομηνία συμφωνείται μεταξύ των εκπροσώπων της Επιχείρησης και του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της NBIS IKE.

Η ημερομηνία/ές επιβεβαιώνονται πάντοτε γραπτά από την NBIS I.K.E.

Τουλάχιστον επτά (7) ημέρες πριν από την/τις ημερομηνία (ες) που έχει συμφωνηθεί για την/τις επιτόπου επιθεώρηση (εις), η Επιχείρηση ειδοποιείται γραπτά για την προτεινόμενη σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης, καθώς επίσης και για το πλάνο επιθεώρησης, ούτως ώστε να έχει τη δυνατότητα να προβάλλει τις τυχόν αντιρρήσεις της.

Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να ζητήσει, αφού βεβαίως εκθέσει τους λόγους για τους οποίους το ζητά, την αντικατάσταση μέλους ή και μελών της Ομάδας Επιθεώρησης, είτε αυτοί είναι υπάλληλοι της NBIS I.K.E. είτε εξωτερικοί συνεργάτες. Εάν οι λόγοι για τους οποίους η Επιχείρηση ζητά αυτή την αντικατάσταση κριθούν βάσιμοι (π.χ. αποδειχθεί ότι το μέλος ή τα μέλη σχετίζονται με τον ανταγωνισμό), τότε το μέλος ή τα μέλη αντικαθίστανται.

#### **4.1.2. ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑ ΣΥΣΚΕΨΗ**

Την πρώτη ημέρα της επιτόπου επιθεώρησης για την αξιολόγηση και πριν την έναρξη της, η Ομάδα Επιθεώρησης συναντάται με την Διοίκηση και τους εκπροσώπους της Επιχείρησης.

Σκοπός της σύσκεψης αυτής είναι:

- α) η σύσταση των συμμετεχόντων, περιλαμβάνοντας ένα περίγραμμα των ρόλων τους,
- β) η επιβεβαίωση του πεδίου της επιθεώρησης, ελληνικό αλλά και ξενόγλωσσο εφόσον έχει ζητηθεί,
- γ) η επιβεβαίωση του πλάνου της επιθεώρησης (συμπεριλαμβανομένου του τύπου και του πεδίου της επιθεώρησης, των αντικειμενικών σκοπών και κριτηρίων), των όποιων αλλαγών και άλλων σχετικών διευθετήσεων με το πελάτη, ειδικά την ημερομηνία και το χρόνο της καταληκτικής συνεδρίασης, τις προσωρινές συνεδριάσεις μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και της διοίκησης του πελάτη,
- δ) η επιβεβαίωση των καναλιών τυπικής επικοινωνίας μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του πελάτη,
- ε) η επιβεβαίωση των πόρων και των ευκολιών που χρειάζεται η ομάδα επιθεώρησης να είναι διαθέσιμες,
- στ) η επιβεβαίωση των θεμάτων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα,
- ζ) η επιβεβαίωση των σχετικών οδηγιών ασφαλείας, των διαδικασιών έκτακτης ανάγκης και ασφαλείας για την ομάδα επιθεώρησης,
- η) η επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας των ρόλων και των ταυτοτήτων κάποιων συνοδών και παρατηρητών,

- θ) η ενημέρωση σχετικά με τη μέθοδο καταγραφής που χρησιμοποιείται, συμπεριλαμβανομένης της κατάταξης των ευρημάτων της επιθεώρησης,
- ι) η πληροφόρηση σχετικά με τις συνθήκες κάτω από τις οποίες η επιθεώρηση μπορεί να τερματισθεί πρόωρα,
- ια) η επιβεβαίωση ότι ο συντονιστής της ομάδας επιθεώρησης και η ομάδα επιθεώρησης που αντιπροσωπεύουν το φορέα πιστοποίησης είναι ικανοί για την επιθεώρηση και πρέπει να είναι σε συμφωνία με το εκτελούμενο πλάνο της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων της επιθεώρησης και των επακόλουθων,
- ιβ) η επιβεβαίωση της κατάστασης των ευρημάτων από προηγούμενη ανασκόπηση ή επιθεώρηση αν αυτό είναι εφαρμόσιμο,
- ιγ) η ενημέρωση σχετικά με τις μεθόδους και διαδικασίες που πρέπει να χρησιμοποιούνται στην επιθεώρηση βασιζόμενες στη δειγματοληψία,
- ιδ) η επιβεβαίωση της γλώσσας που θα χρησιμοποιηθεί στην επιθεώρηση,
- ιε) η επιβεβαίωση ότι κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ο πελάτης θα πρέπει να κρατείται ενημερωμένος για την πρόοδο της επιθεώρησης και των όποιων εμπλοκών,
- ιστ) η δυνατότητα στον πελάτη να θέσει ερωτήσεις.

#### **4.1.3. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΣΤΑΔΙΟ 1 & ΣΤΑΔΙΟ 2)**

Ο αριθμός των επιθεωρητών που συμμετέχουν στην Ομάδα Επιθεώρησης, ένας εκ των οποίων θα είναι ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, βασίζεται απόλυτα στην «Οδηγία Υπολογισμού Ανθρωποημερών», η οποία και έχει ως αναφορές τα έντυπα που περιλαμβάνονται στην παράγραφο 5 του παρόντος Κανονισμού.

Η Ομάδα Επιθεώρησης μπορεί να περιλαμβάνει τεχνικούς εμπειρογνώμονες, εκπαιδευόμενους επιθεωρητές, καθώς και παρατηρητές, με την προϋπόθεση πάντοτε ότι η Επιχείρηση συμφωνεί με τα πρόσωπα που έχουν επιλεγεί.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής μιας συνδυασμένης ή ενσωματωμένης επιθεώρησης πρέπει να έχει σε βάθος γνώση τουλάχιστον ένα από τα πρότυπα και μία ενημέρωση στα άλλα πρότυπα που χρησιμοποιούνται για την εν λόγω συγκεκριμένη επιθεώρηση.

Η επιλογή του Επικεφαλής Επιθεωρητή καθώς και η διασφάλιση ότι η Ομάδα Επιθεώρησης την οποία εγκρίνει, καλύπτει πλήρως τις ειδικές και τεχνικές απαιτήσεις του αντικειμένου/πεδίου για το οποίο ζητείται η Πιστοποίηση, είναι αποκλειστική ευθύνη του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της NBIS IKE (έντυπο «COMPANY'S PROFILE – SCHEDULE», E-108.3). Κατά συνέπεια, όταν επιθεωρούνται Επιχειρήσεις υψηλής εξειδίκευσης (ενδεικτικά: πυρηνικά, τεχνολογία πληροφορικής, μηχανολογία, υγεία, φαρμακευτικά, τρόφιμα, κλπ.) η αναβάθμιση των ικανοτήτων και της τεχνογνωσίας της Ομάδας Επιθεώρησης, ούτως ώστε να μπορέσει αυτή να καλύψει πλήρως τις αυξημένες εξειδικευμένες απαιτήσεις της επιθεώρησης, επιτυγχάνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

- με την επιτόπου παρουσία του τεχνικού εμπειρογνώμονα\* κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ή/και
- με μια εκτενή ενημέρωση της Ομάδας Επιθεώρησης από τον τεχνικό εμπειρογνώμονα, που γίνεται πριν από την επιτόπου επιθεώρηση ή/και
- με την κατάλληλη εκπαίδευση της Ομάδας Επιθεώρησης από τον τεχνικό εμπειρογνώμονα πριν από την επιτόπου επιθεώρηση

#### **Σημειώσεις:**

- \* Τα καθήκοντα του/της τεχνικού εμπειρογνώμονα κατά τη διάρκεια της παρουσίας του/της στην επιτόπου επιθεώρηση περιορίζονται μόνο στην παροχή τεχνικών συμβουλών προς την Ομάδα Επιθεώρησης.

Σε καμιά περίπτωση ο/η τεχνικός εμπειρογνώμων δεν λειτουργεί ως επιθεωρητής ούτε η παρουσία του προσμετράται στις ανθρωποημέρες επιθεώρησης.

Η τελική απόφαση ως προς το ποιο από τα παραπάνω μέσα θα χρησιμοποιηθεί, ούτως ώστε η Ομάδα Επιθεώρησης να αποκτήσει τις ικανότητες και την τεχνογνωσία που απαιτούνται για τη διενέργεια της επιθεώρησης αξιολόγησης του κάθε επιθεωρούμενου, είναι ευθύνη του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας. Η απόφαση αυτή καταγράφεται στο έντυπο «COMPANY'S PROFILE – SCHEDULE», έντυπο E-108.3.

Ανάλογα με το μέγεθος της Επιχείρησης, η Ομάδα Επιθεώρησης λειτουργεί είτε ως σύνολο ή χωρίζεται σε μικρότερα τμήματα. Η επιθεώρηση μπορεί να διενεργηθεί και σε τμήματα ή τομείς μόνον της Επιχείρησης που έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον για Πιστοποίηση.

Η Επιχείρηση πρέπει να λειτουργεί κανονικά κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

Σκοπός της επιτόπου επιθεώρησης αξιολόγησης είναι να διαπιστωθεί εάν οι διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης εφαρμόζονται στην πράξη. (βλ. παρ. 4.1.1 αναλυτική περιγραφή σταδίου 1 και σταδίου 2). Ως μέσον χρησιμοποιείται η τεχνική των συνεντεύξεων με τους εργαζόμενους.

Για τον λόγο αυτό, η Ομάδα Επιθεώρησης επικοινωνεί/ απευθύνεται αποκλειστικά και μόνο με το εμπλεκόμενο προσωπικό. Τυχόν σύμβουλοι της Επιχείρησης, δύναται να παρευρίσκονται ως σιωπηροί παρατηρητές.

Συστάσεις ή κριτική πρέπει να αποφεύγονται κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

**Σημείωση:** Η Επιχείρηση, εάν το επιθυμεί, μπορεί να ζητήσει προκαταρκτική επιθεώρηση πριν από την επιθεώρηση αξιολόγησης.

Με το πέρας της επιθεώρησης, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής συγκεντρώνει και ελέγχει τα ευρήματα και συμπεράσματα της/των Ομάδας/ων Επιθεώρησης.

Τα σχετικά συμπεράσματα και ευρήματα των επιθεωρητών πρέπει να υποστηρίζονται από αποδεικτικά στοιχεία και οι μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν να σημειώνονται πάντοτε σε σχέση με την παράγραφο του προτύπου με βάση το οποίο διενεργείται η συγκεκριμένη επιθεώρηση αξιολόγησης.

Η κατάταξη των μη συμμορφώσεων γίνεται με τα ακόλουθα κριτήρια:

**κύρια μη συμμόρφωση** ορίζεται η μη εκπλήρωση απαίτησης του προτύπου η οποία επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα προδιαγεγραμμένα αποτελέσματα. π.χ. κύρια μη συμμόρφωση χαρακτηρίζεται η απουσία αποτελεσματικού ελέγχου μιας διεργασίας, η απόκλιση των χαρακτηριστικών των προϊόντων ή υπηρεσιών από τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, η ύπαρξη πολλών μεμονωμένων αποκλίσεων που αφορούν την ίδια απαίτηση του προτύπου που έχουν ως αποτέλεσμα μια συστηματική αδυναμία στο σύστημα διαχείρισης

**απλή ή δευτερεύουσα μη συμμόρφωση** ορίζεται η μη εκπλήρωση απαίτησης του προτύπου η οποία δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα προδιαγεγραμμένα αποτελέσματα.

Κάτω από την υπευθυνότητα του Επικεφαλής Επιθεωρητή και πριν τη καταληκτική συνεδρίαση η ομάδα επιθεώρησης πρέπει να :

- α) ανασκοπεί τα ευρήματα της επιθεώρησης και κάθε άλλη κατάλληλη πληροφορία που έχει αποκτηθεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης που αντίκειται στους αντικειμενικούς σκοπούς και τα κριτήρια της επιθεώρησης και κατατάσσεται ως μη συμμόρφωση,
- β) συμφωνεί πάνω στα συμπεράσματα της επιθεώρησης, λαμβάνοντας υπόψη και την αβεβαιότητα της διεργασίας επιθεώρησης,
- γ) συμφωνεί και παρακολουθεί συνεχώς τις αναγκαίες ενέργειες,
- δ) Επιβεβαιώνει τη καταλληλότητα του προγράμματος επιθεώρησης ή εντοπίζει κάθε διαφοροποίηση που απαιτείται για μελλοντικές επιθεωρήσεις (π.χ. πεδίο πιστοποίησης, χρόνοι και ημερομηνίες επιθεώρησης, συχνότητα επιτήρησης, επάρκεια ομάδας επιθεώρησης)

#### **4.1.4. ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΣΥΣΚΕΨΗ (ΣΤΑΔΙΟ 2)**

Η καταληκτική σύσκεψη μεταξύ των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης και της Διοίκησης και των εκπροσώπων της Επιχείρησης γίνεται μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης αξιολόγησης Στάδιο 1 και Στάδιο 2 , την τελευταία ημέρα.

Η καταληκτική συνεδρίαση πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία όπου ο βαθμός της λεπτομέρειας πρέπει να είναι σύμφωνος με την εξοικείωση του πελάτη στη διεργασία της επιθεώρησης:

- α) Ενημέρωση του πελάτη ότι οι αποδείξεις της επιθεώρησης που αποκτήθηκαν βασίζονται σε ένα δείγμα από τη πληροφόρηση, ως εκ τούτου εισάγεται ένα στοιχείο αβεβαιότητας,
- β) η μέθοδος και το χρονοδιάγραμμα της υποβολής εκθέσεων, συμπεριλαμβανομένης της όποιας ιεράρχησης των ευρημάτων της επιθεώρησης,
- γ) τη διεργασία του φορέα πιστοποίησης για το χειρισμό των μη συμμορφώσεων συμπεριλαμβανομένων των όποιων επιπτώσεων σχετίζονται με τη κατάσταση της πιστοποίησης του πελάτη,
- δ) διατύπωση από την επιχείρηση των αιτίων των μη-συμμορφώσεων που έχουν καταγραφεί,
- ε) το χρονοδιάγραμμα για να παρουσιάσει ο πελάτης ένα σχέδιο για διορθώσεις ή διορθωτικές ενέργειες για κάθε μη συμμόρφωση που αναγνωρίστηκε κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης,
- στ) τις ενέργειες του φορέα πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση,
- ζ) πληροφόρηση σχετικά με τις διεργασίες χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων.

Κατά τη διάρκεια αυτής της σύσκεψης, τα έντυπα E-108.4.1 (Ευρήματα επιθεώρησης), E-108.4.3 (Συμπεράσματα επιθεώρησης) υπογράφονται από τη Διοίκηση της Επιχείρησης και συμφωνείται το χρονοδιάγραμμα για την εφαρμογή των σχετικών διορθωτικών ενεργειών που απαιτούνται.

Ακόμη, πρέπει να επιβεβαιωθεί ότι δεν υπάρχουν διαφορές απόψεων μεταξύ των συμμετεχόντων και ότι τα αποτελέσματα της επιθεώρησης έχουν γίνει κατανοητά από όλους.

#### **Σημείωση 1 - Άρση των μη συμμορφώσεων:**

Η άρση κύριας μη συμμόρφωσης απαιτεί την επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των εφαρμοσθέντων από τον πελάτη διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών. Στις περιπτώσεις της αρχικής αξιολόγησης ή της επαναπιστοποίησης μέχρι την άρση της κύριας μη συμμόρφωσης, δεν προχωράει η διαδικασία για την έκδοση του

πιστοποιητικού. Στις περιπτώσεις των επιθεωρήσεων επιτήρησης, ο υπεύθυνος τεχνικού ελέγχου της NBIS αποφασίζει για την συνέχιση, απόσυρση ή αναστολή του πιστοποιητικού μέχρι την άρση της κύριας μη συμμόρφωσης.

Για την άρση της απλής μη συμμόρφωσης απαιτείται από τον επιθεωρητή, η αποδοχή του πλάνου του πελάτη για την διόρθωση και τις διορθωτικές ενέργειες που πρόκειται να λάβει και συνεχίζει η διαδικασία πιστοποίησης.

**Υποσημείωση:**

Σε καμιά περίπτωση ο χρόνος άρσης της μη συμμόρφωσης δεν μπορεί να υπερβεί τους έξι (6) μήνες από την ημερομηνία της επιτόπου επιθεώρησης. Διαφορετικά, η επιθεώρηση θεωρείται προκαταρκτική, και σαν τέτοια αρχειοθετείται. Η Επιχείρηση ειδοποιείται σχετικά.

**Σημείωση 2:**

Κατά τη διάρκεια της καταληκτικής σύσκεψης, οι επιθεωρητές μπορούν να κάνουν Προτάσεις Βελτίωσης για την περαιτέρω βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης. Οι Προτάσεις Βελτίωσης δεν υποχρεούνται ανασκόπησης την επόμενη χρονιά.

**Σημείωση 3:**

Κατά τη διάρκεια της καταληκτικής σύσκεψης, δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη για ερωτήσεις. Τυχόν αποκλίνουσες απόψεις σχετικά με την επιθεώρηση, τις μη συμμορφώσεις ή τα συμπεράσματα μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του πελάτη θα πρέπει να συζητηθούν και να επιλυθούν, όπου είναι δυνατόν. Τυχόν αποκλίνουσες απόψεις που δεν επιλύονται θα πρέπει να καταγράφονται και να αναφέρονται στον φορέα πιστοποίησης.

**4.1.5. ΈΓΚΡΙΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

(Σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες της NBIS I.K.E.)

Αφού ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ολοκληρώσει την έκθεση επιθεώρησης, την υποβάλλει, μαζί με την πρότασή του για απονομή ή όχι του Πιστοποιητικού, στον Υπεύθυνο Τεχνικού Ελέγχου της NBIS I.K.E. για έγκριση.

Ο Υπεύθυνος Τεχνικού Ελέγχου αποφασίζει να απονεμίσει ή όχι το Πιστοποιητικό εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται, από τις διαδικασίες του.

**Υποσημείωση:**

Ο Υπεύθυνος Τεχνικού Ελέγχου δε μπορεί να αποφασίσει θετικά για την απονομή του Πιστοποιητικού στην Επιχείρηση, εφόσον Κύριες ή Δευτερεύουσες Μη Συμμορφώσεις εξακολουθούν να βρίσκονται σε εκκρεμότητα.

Η τελική απόφαση του Υπευθύνου Τεχνικού Ελέγχου μαζί με ένα αντίγραφο της ολοκληρωμένης έκθεσης επιθεώρησης αποστέλλονται στην Επιχείρηση.

Εάν η απόφαση του Υπευθύνου Τεχνικού Ελέγχου είναι θετική ως προς την απονομή, το Πιστοποιητικό εκδίδεται και αποστέλλεται.

**Σημείωση:** Η Επιχείρηση είναι υπεύθυνη για τον προσδιορισμό και εφαρμογή των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών, ούτως ώστε να αρθούν οι Μη Συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν ή οι αιτίες που τις προκαλούν. Το χρονοδιάγραμμα για την εφαρμογή αυτών των διορθωτικών ενεργειών και κατ' επέκταση η διενέργεια των απαιτούμενων επιθεωρήσεων για να διαπιστωθεί η άρση όλων των Μη Συμμορφώσεων, συμφωνείται κατά την καταληκτική σύσκεψη.

#### **4.2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ**

(Σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και Κανονισμούς της NBIS I.K.E.)

Εφόσον κάποια Επιχείρηση πιστοποιηθεί, το Σύστημα Ποιότητάς της επιτηρείται υποχρεωτικά τουλάχιστον μια φορά το χρόνο.

Επιθεωρήσεις επιτήρησης πρέπει να διενεργούνται τουλάχιστον μία φορά σε ένα ημερολογιακό έτος, εκτός του έτους της επαναπιστοποίησης. Η ημερομηνία της πρώτης επιθεώρησης επιτήρησης μετά από αρχική πιστοποίηση δεν πρέπει να είναι περισσότερο από 12 μήνες από την ημερομηνία της απόφασης πιστοποίησης.

Σκοπός των ετήσιων αυτών επιθεωρήσεων επιτήρησης είναι να εξασφαλισθεί η συνεχής και αταλάντευτη εφαρμογή και λειτουργία των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης της Επιχείρησης.

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης είναι επιτόπιες επιθεωρήσεις, αλλά όχι απαραίτητα πλήρεις επιθεωρήσεις του συστήματος και σχεδιάζονται σε συνδυασμό με άλλες δραστηριότητες επιτήρησης, έτσι ώστε ο φορέας πιστοποίησης να μπορεί να διατηρεί την εμπιστοσύνη πως το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις μεταξύ των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης. Κάθε επιτήρηση για το σχετικό πρότυπο συστήματος διαχείρισης πρέπει να περιλαμβάνει:

- α) τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- β) την ανασκόπηση των ενεργειών που εκτελέστηκαν για τις μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης επιθεώρησης,
- γ) τη διαχείριση των παραπόνων,
- δ) την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης αναφορικά με την επίτευξη των στόχων των πιστοποιημένων πελατών, και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του αντίστοιχου συστήματος διαχείρισης
- ε) η πρόοδος των προβλεπόμενων δραστηριοτήτων αναφορικά με τη συνεχή βελτίωση,
- στ) το διαρκή λειτουργικό έλεγχο,
- ζ) την ανασκόπηση τυχόν αλλαγών, και
- η) τη χρήση των σημάτων ή/ και άλλων αναφορών στην πιστοποίηση

Στις δύο επιθεωρήσεις επιτήρησης που διενεργούνται κατά τη διάρκεια της τριετούς ισχύος του Πιστοποιητικού, επιθεωρούνται όλες οι παράγραφοι του προτύπου σύμφωνα με το οποίο έχει γίνει η πιστοποίηση και σε όποια τμήματα της πιστοποιημένης Επιχείρησης αυτές έχουν εφαρμογή.

Οι εκθέσεις των επιθεωρήσεων επιτήρησης εξετάζονται από τον Υπεύθυνο Τεχνικού Ελέγχου εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της επιθεώρησης.

Η απόφαση για τη διατήρηση, αναστολή ή απόσυρση της πιστοποίησης είναι αποκλειστική ευθύνη του υπευθύνου Τεχνικού Ελέγχου, η οποία κοινοποιείται από τη Γραμματεία στην Επιχείρηση και αρχειοθετείται.

Στο τέλος της τριετούς διάρκειας ισχύος του Πιστοποιητικού, γίνεται μια πλήρης επιθεώρηση επαναπιστοποίησης όλων των τμημάτων της πιστοποιημένης Επιχείρησης έναντι όλων των παραγράφων του προτύπου, βάσει του οποίου έχει γίνει η πιστοποίηση. Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης διενεργείται σύμφωνα με τη διαδικασία αρχικής επιθεώρησης αξιολόγησης. Στην περίπτωση που έχουν επέλθει σημαντικές αλλαγές στο ΣΔΠ, την οργανωτική δομή ή/και το πλαίσιο λειτουργίας (π.χ νομοθεσία) της πιστοποιημένης Επιχείρησης, η NBIS I.K.E. μπορεί να ζητήσει διενέργεια επιθεώρησης σε 2 στάδια (όπως προβλέπεται στην αρχική αξιολόγηση).

Η έκθεση επιθεώρησης με τα ευρήματα της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης εξετάζεται από τον Υπεύθυνο Τεχνικού Ελέγχου, ο οποίος αποφασίζει για τη διατήρηση ή όχι της

ισχύος του Πιστοποιητικού για μια ακόμη τριετή περίοδο, εφόσον βέβαια η Επιχείρηση έχει ζητήσει κάτι τέτοιο.

Οι εκθέσεις των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης εξετάζονται από τον Υπεύθυνο Τεχνικού Ελέγχου εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της επιθεώρησης.

Όταν οι δραστηριότητες επαναπιστοποίησης ολοκληρώνονται με επιτυχία πριν από την ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης, η ημερομηνία λήξης της νέας πιστοποίησης μπορεί να βασίζεται στην ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης. Η ημερομηνία έκδοσης στο νέο πιστοποιητικό πρέπει να είναι κατά ή μετά την απόφαση επαναπιστοποίησης.

Αν ο φορέας πιστοποίησης δεν έχει ολοκληρώσει την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης ή ο φορέας πιστοποίησης δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει την εφαρμογή των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κύρια μη συμμόρφωση πριν την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης, τότε η επαναπιστοποίηση δεν πρέπει να προτείνεται και η ισχύς της πιστοποίησης δεν πρέπει να παρατείνεται. Ο πελάτης πρέπει να ενημερώνεται και οι συνέπειες πρέπει να εξηγούνται.

Μετά τη λήξη της πιστοποίησης, ο φορέας πιστοποίησης μπορεί να αποκαταστήσει τη πιστοποίηση εντός 6 μηνών, υπό τον όρο ότι οι άλυτες δραστηριότητες επαναπιστοποίησης ολοκληρώνονται, διαφορετικά πρέπει να διενεργείται τουλάχιστον ένα στάδιο 2. Η ημερομηνία έναρξης ισχύος του πιστοποιητικού πρέπει να είναι κατά ή μετά την απόφαση επαναπιστοποίησης και η ημερομηνία λήξης πρέπει να βασίζεται στο προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

#### **4.3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ**

##### **4.3.1. ΕΚΤΑΚΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ**

Εάν παραστεί ανάγκη ή/και ύστερα από καταγγελία ή υποψία, η NBIS I.K.E. μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια μιας έκτακτης επιθεώρησης ακόμη και χωρίς προειδοποίηση, με σκοπό την εξακρίβωση της σωστής λειτουργίας του συστήματος της πιστοποιημένης από αυτήν επιχείρησης.

##### **4.3.2. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Στην περίπτωση που η Επιχείρηση επιθυμεί την επέκταση του πεδίου πιστοποίησης που αναφέρεται στο Πιστοποιητικό, θα πρέπει να υποβάλει γραπτή αίτηση στη NBIS IKE, καθώς και σχετική τεκμηρίωση με τις απαραίτητες αλλαγές στο Σύστημα της πιστοποιημένης Επιχείρησης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η επέκταση του πεδίου πιστοποίησης δύναται να αξιολογηθεί στο πλαίσιο της επικείμενης επιθεώρησης επιτήρησης

#### **4.4. ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

Εάν αλλαγές στις απαιτήσεις για την πιστοποίηση αποφασισθούν από την NBIS I.K.E., οι πιστοποιημένες από αυτήν Επιχειρήσεις θα ειδοποιηθούν έγκαιρα, ούτως ώστε να μπορέσουν να προβούν στην εφαρμογή τους.



**5. ΗΜΕΡΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Οι ανθρωποημέρες για την κάθε επιθεώρηση είναι σύμφωνες με τις απαιτήσεις των:

IAF MD 5 αναφορικά με QMS, EMS, OH&SMS, BCMS

ISO/IEC 27006 αναφορικά με ISMS

ISO/IEC TS 27006-2 αναφορικά με PIMS

ISO/TS 22003 αναφορικά με FSMS

ΕΛΟΤ ΤΠ 1432 αναφορικά με ΕΛΟΤ 1429

IAF MD 1 IAF αναφορικά με Multi-Site επιθεωρήσεις

Οδηγία Υπολογισμού Ανθρωποημερών

**6. ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**6.1. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

**6.1.1.** Η διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού είναι τρία έτη.

Υπάρχει περίπτωση να χορηγηθεί Πιστοποιητικό ισχύος μικρότερης χρονικής διάρκειας, εφόσον η Επιχείρηση το ζητήσει με γραπτή αίτηση της στην οποία θα πρέπει να αναφέρει τους λόγους αυτής της προτίμησης της.

Σε καμία περίπτωση πάντως, δεν μπορεί να χορηγηθεί Πιστοποιητικό με διάρκεια ισχύος μικρότερη του ενός έτους.

Μετά την καταληκτική ημερομηνία ισχύος του Πιστοποιητικού, αυτό παύει να ισχύει και απαιτείται η έκδοση ενός νέου Πιστοποιητικού.

**6.1.2.** Εάν κάποια πιστοποιημένη από τη NBIS I.K.E. Επιχείρηση επιθυμεί να διακόψει τη συνεργασία της με αυτήν, θα πρέπει να κοινοποιήσει στη NBIS I.K.E. την πρόθεσή της τουλάχιστον τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία λήξης της ισχύος του Πιστοποιητικού.

**6.1.3.** Κάθε Πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί από τη NBIS IKE θα εξακολουθεί να διατηρεί την ισχύ του μέχρι την καταληκτική του ημερομηνία, ανεξάρτητα από όποιες συμβάσεις ή συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης μπορεί να υπογράψει η NBIS I.K.E. με άλλους Οργανισμούς / Φορείς Πιστοποίησης. Η ισχύς του Πιστοποιητικού είναι εγγυημένη και προστατεύεται ακόμη και αν η NBIS I.K.E. προχωρήσει σε αναθεώρηση, αλλαγή ή προσθέσει νέες προϋποθέσεις στον παρόντα Κανονισμό, οι όποιες προϋποθέσεις θα αναπτυχθούν σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες για τεκμηρίωση όπως αυτές καταγράφονται στις σειρές των αντίστοιχων προτύπων ΣΔ αλλά και το ISO 17021-1, τα οποία, αντίστοιχα, αναφέρονται στη διαπίστευση και λειτουργία Φορέων Πιστοποίησης, εργαστηρίων κλπ.

**6.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

**6.2.1.** Κάθε πιστοποιημένη από τη NBIS IKE Επιχείρηση υποχρεούται:

- να εφαρμόζει τις τεκμηριωμένες διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Διαχείρισης της.
- να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τις επιθεωρήσεις αξιολόγησης αλλά και επιτήρησης.
- να διευκολύνει την παρακολούθηση/επιτήρηση του Συστήματος Διαχείρισης της παρέχοντας πληροφορίες που σχετίζονται με αυτό, όπως παράπονα πελατών και σχετικές διορθωτικές ενέργειες που υιοθετήθηκαν κτλ.
- να χρησιμοποιεί το Σήμα Πιστοποίησης μόνο στα εταιρικά της έντυπα ή άλλο διαφημιστικό της υλικό σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στην παράγραφο 3 του παρόντος Κανονισμού και με τρόπο που να μην παραπλανά τους πελάτες της.
- να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό μόνο για τα τμήματα/τομείς ή μονάδες παραγωγής και για τα προϊόντα ή υπηρεσίες για τα οποία της έχει χορηγηθεί το συγκεκριμένο Πιστοποιητικό
- να μην παραβαίνει τους όρους του σχετικού συμφωνητικού που έχει υπογραφεί.

**6.2.2.** Το Πιστοποιητικό ισχύει για τη συγκεκριμένη Επιχείρηση και για τους τομείς/τμήματα/μονάδες παραγωγής της για τα οποία έχει εκδοθεί, υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχουν επέλθει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα που ήταν σε εφαρμογή κατά τη διάρκεια της αρχικής επιθεώρησης αξιολόγησης.

Ως τέτοιες σημαντικές αλλαγές θεωρούνται :

- η αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς
- η αλλαγή της τοποθεσίας εγκατάστασης
- η αλλαγή στην οργανωτική δομή (Διοικητικά/ Διευθυντικά Στελέχη, Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας)
- η επέκταση ή η αλλαγή δραστηριοτήτων ή η παύση παραγωγής που εμπίπτει στο Πεδίο Πιστοποίησης
- η αλλαγή Πολιτικής, τεχνικών και τεχνολογιών που επηρεάζουν το Σύστημα Διαχείρισης

Επίσης, το υπογεγραμμένο συμφωνητικό της NBIS I.K.E. με κάθε πιστοποιημένη από τον φορέα Επιχείρηση υποχρεώνει τη δεύτερη:

- να ενημερώσει χωρίς καθυστέρηση τον φορέα πιστοποίησης για θέματα που ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα της διοίκησης να συνεχίσει να πληροί τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιείται για την πιστοποίηση, όπως την εμφάνιση σοβαρού συμβάντος ή παραβίασης των νομοθετικών απαιτήσεων τα οποία χρήζουν της επέμβασης των αρμόδιων αρχών.

Σε κάθε μια από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η Επιχείρηση πρέπει να ενημερώσει γραπτά τη NBIS I.K.E.

Ο Διευθυντής του Τομέα Πιστοποίησης ορίζει τότε μια Ομάδα Επιθεώρησης αποτελούμενη από έναν Επικεφαλής Επιθεωρητή και έναν επιθεωρητή, οι οποίοι από κοινού αξιολογούν τις επιδράσεις των αλλαγών στο Σύστημα Διαχείρισης της Επιχείρησης.

Η αξιολόγηση αυτή πρέπει να γίνει μέσα σε μια εβδομάδα από την παραλαβή της σχετικής γραπτής ενημέρωσης από την Επιχείρηση.

Στη συνέχεια η έκθεση της παραπάνω αξιολόγησης, που συμπεριλαμβάνει τα συμπεράσματα καθώς και τις προτάσεις των επιθεωρητών υπέρ ή κατά της διατήρησης του Πιστοποιητικού, υποβάλλεται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης της NBIS I.K.E.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης αποφασίζει για τη διατήρηση ή όχι του Πιστοποιητικού και η απόφαση του αυτή γνωστοποιείται στην Επιχείρηση.

Εάν η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης είναι αρνητική, τότε η NBIS I.K.E. αποσύρει το Πιστοποιητικό. Σε περίπτωση απόσυρσης του Πιστοποιητικού, η Επιχείρηση πρέπει να διακόψει οποιαδήποτε χρήση του εντός μιας (1) εβδομάδας.

Εάν, πάντως η Επιχείρηση επιθυμεί να γίνει μια νέα επιθεώρηση αξιολόγησης για πιστοποίηση και υποβάλλει τη σχετική αίτηση, τότε η ισχύς του Πιστοποιητικού διατηρείται μέχρι την ημερομηνία της τελικής απόφασης του Συμβουλίου Πιστοποίησης για τη νέα αυτή επιθεώρηση αξιολόγησης.

Μια τέτοια επιθεώρηση αξιολόγησης πραγματοποιείται όσο το δυνατό συντομότερα, και πάντως όχι αργότερα από δύο (2) μήνες από την υποβολή της αίτησης.

Σε περίπτωση που το αποτέλεσμα της νέας αυτής επιθεώρησης αξιολόγησης είναι αρνητικό όσον αφορά την πιστοποίηση της Επιχείρησης, τότε το αρχικό πιστοποιητικό αποσύρεται οριστικά και η Επιχείρηση οφείλει να διακόψει οποιαδήποτε χρήση ή προβολή του εντός μιας εβδομάδας από την ημερομηνία που της κοινοποιείται η οριστική αυτή απόφαση.

### **6.3 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ NBIS I.K.E.**

Η NBIS I.K.E. διατηρεί μέσω ηλεκτρονικών μέσων (διαδίκτυο), και κάνει δημόσιες χωρίς αίτημα, σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται, πληροφορίες σχετικές με:

- α) διεργασίες επιθεώρησης,
- β) διεργασίες για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης,
- γ) τύπους συστημάτων διαχείρισης ή σχημάτων πιστοποίησης στα οποία δραστηριοποιείται,
- δ) τη χρήση του ονόματος του Φορέα Πιστοποίησης και των σημάτων ή λογοτύπων της πιστοποίησης,
- ε) διεργασίες για χειρισμό αιτήσεων για πληροφορίες, παράπονα και ενστάσεις,
- στ) πολιτική για την Αμεροληψία.

Η NBIS I.K.E. παρέχει κατόπιν αιτήματος πληροφορίες σχετικά με :

- α) τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται,
- β) τη κατάσταση μιας δεδομένης πιστοποίησης,
- γ) το όνομα, το σχετιζόμενο τυποποιητικό έγγραφο , το πεδίο εφαρμογής και τη γεωγραφική θέση (πόλη, χώρα) για ένα συγκεκριμένο πιστοποιημένο πελάτη.

## **7. ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Η NBIS IKE έχει το δικαίωμα να αναστείλει/ ανακαλέσει ή περιορίσει το πεδίο στο Πιστοποιητικό :

- 7.1.** Εάν το Σύστημα Διαχείρισης της πιστοποιημένης επιχείρησης δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις της πιστοποίησης, για παράδειγμα λόγω μη-συμμορφώσεων που προέκυψαν ή λόγω αδυναμίας εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών εντός των συμφωνηθέντων πλαισίων.
- 7.2.** Εάν η πιστοποιημένη επιχείρηση δεν επιτρέπει την έγκαιρη πραγματοποίηση των επιθεωρήσεων επιτήρησης.
- 7.3.** Εάν η πιστοποιημένη επιχείρηση έχει οικειοθελώς ζητήσει την ανάκλησή του.
- 7.4.** Εάν η πιστοποιημένη επιχείρηση χρησιμοποιεί κατά παραπλανητικό τρόπο το Πιστοποιητικό ή το Σήμα Πιστοποίησης του Φορέα.
- 7.5.** Εάν η πιστοποιημένη επιχείρηση χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό για δραστηριότητες που δεν καλύπτονται από αυτό.
- 7.6.** Εάν η πιστοποιημένη επιχείρηση διακόψει οριστικά τη λειτουργία της, αν χρεωκοπήσει ή αν δεχθεί οποιαδήποτε απαγόρευση/ποινή από αρμόδια Αρχή ή Φορέα (οφείλει να ενημερώσει γραπτώς το Φορέα για οποιαδήποτε από τις τρεις αυτές περιπτώσεις).

**Σημείωση:** Η NBIS IKE έχει το δικαίωμα να μειώσει το Πεδίο Πιστοποίησης, εξαιρώντας τα σημεία ή/και τις δραστηριότητες όπου παρουσιάζεται συνεχής μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου ΣΔ ή αποδεδειγμένα το ΣΔ δεν εφαρμόζεται.

Κατά την διάρκεια ανάκλησης Πιστοποιητικού, το ΣΔ της εν λόγω Επιχείρησης είναι προσωρινά εκτός εφαρμογής. Το χρονικό διάστημα ανάκλησης Πιστοποιητικού μιας πιστοποιημένης Επιχείρησης δε μπορεί να ξεπεράσει τους 6 μήνες. Πέραν αυτού του χρονικού διαστήματος η NBIS IKE, δύναται να προχωρήσει στην οριστική απόσυρση του Πιστοποιητικού ή τη μείωση του πεδίου πιστοποίησης.

Η Επιχείρηση της οποίας αναστέλλεται/ ανακαλείται το Πιστοποιητικό οφείλει να διακόψει κάθε χρήση του πιστοποιητικού καθώς και του Σήματος Πιστοποίησης σε διαφημιστικό ή άλλου τύπου υλικό (internet) εντός μιας (1) εβδομάδας από την ημερομηνία που της κοινοποιείται η αναστολή/ ανάκληση.

Η απόφαση για την αναστολή/ ανάκληση του Πιστοποιητικού κοινοποιείται δημόσια κατόπιν αιτήματος από τη NBIS IKE, η οποία, αν κριθεί απαραίτητο, μπορεί να προχωρήσει και σε οποιαδήποτε νομική ενέργεια απαιτηθεί.

## **8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

- 8.1.** Ο υπολογισμός των οικονομικών υποχρεώσεων της πιστοποιημένης Επιχείρησης βασίζεται στο συνολικό κόστος της αρχικής επιθεώρησης αξιολόγησης αλλά και των επιθεωρήσεων επιτήρησης που θα γίνουν κατά τη διάρκεια της τριετούς περιόδου ισχύος του Πιστοποιητικού.

Οι οικονομικές αυτές υποχρεώσεις συμφωνούνται κατά τις αρχικές συναντήσεις της NBIS I.K.E. με τους εκπροσώπους της Επιχείρησης και αποτυπώνονται στην οικονομική προσφορά που αποστέλλεται στην Επιχείρηση προς αποδοχή. Η οικονομική προσφορά επίσης περιλαμβάνει το κόστος τυχόν πρόσθετων υπηρεσιών που θα μπορούσε η Επιχείρηση να ζητήσει ή να απαιτηθούν από έκτακτες συνθήκες (π.χ. short notice audit μετά από καταγγελία) κατά τη διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης.

**8.2.** Οι χρεώσεις που αναφέρονται παραπάνω αποτελούν ουσιώδες τμήμα του «ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ» που υπογράφεται μεταξύ της NBIS I.K.E. και της Επιχείρησης.

**9. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ**

(Σύμφωνα με τις διαδικασίες της NBIS I.K.E.)

Ο Υπεύθυνος Τεχνικού Ελέγχου είναι ο αρμόδιος να αποφασίσει εάν η Επιχείρηση τηρεί αποτελεσματικά τις απαιτήσεις του προτύπου βάσει του οποίου έχει επιθεωρηθεί. Πρόκειται για αξιολογημένο Επικεφαλής Επιθεωρητή του Φορέα στο σχετικό πρότυπο, που δεν έχει συμμετάσχει στην επιθεώρηση για την οποία πραγματοποιείται ο Τεχνικός Έλεγχος.

**10. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΩΝΙΕΣ**

(Σύμφωνα με τη διαδικασία P-110 της NBIS I.K.E.)

**10.1.** Η ίδια η Επιχείρηση ή οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να προσφύγει εναντίον συγκεκριμένων αποφάσεων της NBIS I.K.E., αλλά ακόμη και να παραπονεθεί ή να διαφωνήσει με αυτές.

**10.2.** Η τυχόν προσφυγή, ή τα παράπονα ή οι διαφωνίες της Επιχείρησης ή άλλου ενδιαφερομένου μέρους πρέπει να απευθύνονται εγγράφως προς το Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της NBIS I.K.E.

**10.3.** Ο Διευθυντής Διαχείρισης Ποιότητας αναθέτει την εξέταση της προσφυγής, των παραπόνων ή των διαφωνιών σε μια Ομάδα Επιθεωρητών αποτελούμενη από έναν Επικεφαλής Επιθεωρητή και έναν επιθεωρητή, οι οποίοι σε καμιά περίπτωση δεν μπορεί να είναι οι ίδιοι επιθεωρητές που συμμετείχαν στην επιθεώρηση για την οποία γίνεται η προσφυγή ή υπάρχουν τα παράπονα και οι διαφωνίες.

Η παραπάνω απόφαση του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας, όσον αφορά στα πρόσωπα που αποτελούν την ομάδα, κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο για τυχόν αντιρρήσεις.

Ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να προβάλλει αντιρρήσεις ως προς τη σύνθεση της Ομάδας για περισσότερες από δύο συνεχόμενες φορές.

**10.4.** Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής στον οποίο τελικά ανατίθεται η υπόθεση, αφού εξετάσει τα δεδομένα υποβάλλει τη σχετική του πρόταση στο Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος με τη σειρά του, την προωθεί στην Επιτροπή Διασφάλισης Αμεροληψίας της NBIS I.K.E. για εξέταση και επίλυση.

**10.5.** Η Επιτροπή Διασφάλισης Αμεροληψίας της NBIS I.K.E. προωθεί την απόφαση της, στον Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας.

**10.6.** Η απόφαση ανακοινώνεται στην Επιχείρηση ή το ενδιαφερόμενο μέρος.

**11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Η NBIS IKE δεσμεύεται από την αρχή της εμπιστευτικότητας, σύμφωνα με την οποία αναλαμβάνει την ευθύνη να χειρίζεται με τη δέουσα προσοχή και να μην αποκαλύπτει σε τρίτους πληροφορίες που εμπίπτουν στην αντίληψη των υπαλλήλων, εξωτερικών συνεργατών και μελών της Επιτροπής Διασφάλισης Αμεροληψίας της NBIS I.K.E. κατά τη διάρκεια ή μετά την πιστοποίηση, εκτός και αν υπάρχει η συγκατάθεση της ενδιαφερόμενης Επιχείρησης ή σχετική

δικαστική εντολή. Στην τελευταία περίπτωση, η ενδιαφερόμενη Επιχείρηση θα ενημερώνεται εκ των προτέρων.

Όλοι οι υπάλληλοι και οι εξωτερικοί συνεργάτες της NBIS IKE καθώς και τα μέλη της Επιτροπής Διασφάλισης Αμεροληψίας της, έχουν ειδικά εκπαιδευτεί με σκοπό τη διασφάλιση της πλήρους και σταθερής εμπιστευτικότητας και έχουν υπογράψει τις σχετικές Συμφωνίες Εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης διαρροής εμπιστευτικών πληροφοριών προς τρίτους από κάποιον υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη ή μέλος της Επιτροπής Διασφάλισης Αμεροληψίας της NBIS I.K.E., λαμβάνονται άμεσα μέτρα εναντίον του, τα οποία μέτρα μπορεί να οδηγήσουν σε πλήρη διακοπή της συνεργασίας μαζί του ή ακόμη και σε δικαστική παρέμβαση, εάν η βαρύτητα της παράβασης το απαιτεί.

## **12. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Η NBIS IKE τηρεί Κατάλογο Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων στον οποίο αναγράφονται όλες οι πιστοποιημένες από αυτήν Επιχειρήσεις. Ο Κατάλογος αυτός ενημερώνεται για τις αλλαγές που προκύπτουν.

Η ύπαρξη ενός τέτοιου καταλόγου εξυπηρετεί την ανάγκη της δημοσιοποίησης των Πιστοποιητικών που χορηγούνται.

Στοιχεία των πιστοποιημένων Επιχειρήσεων που περιλαμβάνονται σε αυτόν τον Κατάλογο είναι : η επωνυμία της Επιχείρησης, το πιστοποιούμενο πεδίο δραστηριοτήτων της, η διεύθυνση των κεντρικών γραφείων της, το πρότυπο βάσει του οποίου έγινε η πιστοποίηση, η διάρκεια της ισχύος του Πιστοποιητικού καθώς και οποιαδήποτε συμπληρωματική πληροφορία απαιτείται.

Ακόμη, η NBIS I.K.E. τηρεί Κατάλογο Αποσυρθέντων / Προσωρινά Ανακληθέντων Πιστοποιητικών.

Όλοι οι παραπάνω Κατάλογοι αναθεωρούνται κάθε τρίμηνο και είναι διαθέσιμοι για κάθε ενδιαφερόμενο εφόσον ζητηθούν.

## **13. ΑΛΛΑΓΕΣ**

<b>Αναθεώρηση</b>	<b>Ημερομηνία</b>	<b>Νο σελίδας/ παραγράφου</b>
0	24/11/2023	Αρχική Έκδοση