

**ΓΕΝΙΚΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ, ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

NBIS P.C.C.

AMENDMENT / REVISION INDEX

Section No.	Description	Revision No.	Revision Date	No of Page/ Paragraph amended	Approved by
APPENDIX 15	ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	0	03/03/2025	-	MD/QA

Περιεχόμενα

AMENDMENT / REVISION INDEX	2
Περιεχόμενα	3
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
1.1. Σύντομη παρουσίαση της NBIS I.K.E.....	5
1.2. Όροι / Συντομογραφίες	6
1.3. Ανεξαρτησία, Αμεροληψία και Ακεραιότητα	7
2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	8
2.1. Αντικείμενο Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης.....	8
2.2. Συμβούλιο Πιστοποίησης	8
2.3. Περιεχόμενα Ειδικών Κανονισμών Πιστοποίησης	8
3. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	8
4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	10
4.1. Γενικά.....	10
4.2. Αρχικές συνομιλίες/ανταλλαγή πληροφοριών	11
4.3. Υποβολή και αξιολόγηση αίτησης	10
4.4. Αξιολόγηση / Ανασκόπηση απαιτήσεων Πιστοποίησης	11
4.5. Αξιολόγηση Επάρκειας Φορέα και Υποβολή Προσφοράς.....	13
4.6. Προετοιμασία / Προγραμματισμός Επιθεώρησης.....	15
4.7. Επιθεώρηση ελέγχου προυποθέσεων κατάταξης.....	15
4.8. Χειρισμός Στοιχείων Επιθεώρησης.....	15
4.9. Επιθεώρηση επανελέγχου	16
5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ	17
6. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ.....	17
7. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ.....	18
8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....	19
8.1. Τρόπος πληρωμής.....	19

8.2. Κοστολόγηση	18
9. ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΑΜΟΙΒΑΙΑΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ.....	19
10. ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ ΕΣΥΔ	19
11. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ – ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	20
12. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ.....	20

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Σύντομη παρουσίαση της NBIS I.K.E

Η NBIS I.K.E. είναι ιδιωτική κεφαλαιουχική ελληνική εταιρεία που δραστηριοποιείται στην πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας, πιστοποίηση Προϊόντων και Επιθεωρήσεις Φορτίων, η οποία ιδρύθηκε στην Αθήνα το 2018.

Οι ιδιοκτήτες της NBIS I.K.E. είναι :

1. Άγγελος Μπερτσάτος 3000 μετοχές ή 30%
2. BBRU 7000 μετοχές ή 70%

Διαχειριστής και νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας είναι ο κ. Άγγελος Μπερτσάτος.

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην Λεωφόρο Σπάτων 51, στον Γέρακα Αττικής.

Η NBIS I.K.E. διατηρεί υποκατάστημα στη Θεσσαλονίκη, στην οδό Πολυγνώτου 33, Άνω Τούμπα.

1.2. Όροι / Συντομογραφίες

Πιστοποιητικό: είναι η επίσημη δήλωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις .

Αναφορά: είναι η λεπτομερής περιγραφή των εκτελεσμένων επιθεωρήσεων κατάταξης και των αποτελεσμάτων τους.

Σχήμα Πιστοποίησης: είναι ένα σύστημα πιστοποίησης που αφορά καθορισμένα προϊόντα, διεργασίες, υπηρεσίες, στα οποία ισχύουν οι ίδιες προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες.

Αποτίμηση: είναι ένας συνδυασμός λειτουργιών της επιλογής και του προσδιορισμού των δραστηριοτήτων αξιολόγησης μιας συμμόρφωσης.

Ιδιοκτήτης σχήματος: είναι ένα φυσικό πρόσωπο ή ένας οργανισμός, που είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και διατήρηση του σχήματος πιστοποίησης

Αμεροληψία: είναι η ύπαρξη και αντίληψη της αντικειμενικότητας.(2)

Οι συντομογραφίες, οι οποίες χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο, είναι οι εξής:

ΓΚΠ: Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
ΕΚΠ: Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης
ΞΕΕ: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος
ΠΠ: Πιστοποίηση Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών
ΔΠ: Διεύθυνση Πιστοποίησης
ΜΠΕ: Μητρώο Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων
ΦΠΕΕ: Φορέας Πιστοποίησης Ελέγχου και Επιθεώρησης
ΕΑ: European Accreditation
CEN: Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης
ISO: Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης

Επίσης, όπου αναφέρεται ο όρος Πιστοποίηση Προϊόντων εννοείται ότι συμπεριλαμβάνονται και Διεργασίες ή Υπηρεσίες.

1.3. Ανεξαρτησία, Αμεροληψία και Ακεραιότητα

Η ανεξαρτησία, αμεροληψία και ακεραιότητα της NBIS I.K.E. διασφαλίζεται από το νομικό της πλαίσιο, την οργανωτική της διάρθρωση, τη λειτουργία του Συμβουλίου Πιστοποίησης και τη λειτουργία 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.

Η NBIS I.K.E., στο πλαίσιο της λειτουργίας της ως Φορέας Πιστοποίησης, δεν εμπλέκεται καθ' οιονδήποτε τρόπο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την οργάνωση και εφαρμογή των Συστημάτων Ποιότητας, Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους οργανισμούς, όπως κάθε φορά ορίζεται στην Ευρωπαϊκή και Εθνική Νομοθεσία και στα Διεθνή & Ευρωπαϊκά πρότυπα, καθώς και στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σχεδιασμού, κατασκευής, προμήθειας, εγκατάστασης, αγοράς, ιδιοκτησίας, χρήσης ή συντήρησης που σχετίζονται με το αντικείμενο ελέγχου.

Η NBIS I.K.E. και το προσωπικό ή οι συνεργάτες της δεν εμπλέκεται σε ενέργειες ή δραστηριότητες οι οποίες σχετίζονται ή επηρεάζουν την ανεξαρτησία της κρίσης του και την ακεραιότητά τους, σε σχέση με τις δραστηριότητες εκτέλεσης επιθεωρήσεων ελέγχων και πιστοποίησης.

Η NBIS I.K.E., αναγνωρίζοντας τις εμπορικές, οικονομικές και άλλες πιέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την κρίση των εμπλεκόμενων στις ενέργειες πιστοποίησης (επιθεωρητές, διοικητικούς υπαλλήλους, μέλη επιτροπών), έχει προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες για την εξασφάλιση και της δικής τους ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και ακεραιότητας.

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.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

2.1. Αντικείμενο Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης αφορά την κύρια Διαδικασία που εφαρμόζει η NBIS I.K.E. για την Πιστοποίηση Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών, αλληλοσυνδέει τις Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας του Φορέα με τους εκάστοτε Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Η συνολική διαχείριση και η έκδοση βεβαίωσης προϋποθέσεων κατάταξης της NBIS I.K.E. ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 και τις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες.

Η βεβαίωση προϋποθέσεων κατάταξης η οποία χορηγείται από την NBIS I.K.E. υποδηλώνει την συμμόρφωση του επιθεωρούμενου οργανισμού σύμφωνα με τις σχετικές νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

2.2. Συμβούλιο Πιστοποίησης

Λαμβάνει την τελική απόφαση για εισήγηση έκδοσης πιστοποιητικού κατάταξης στην αρμόδια δημόσια αρχή και αποτελείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο του φορέα, τον Διευθυντή Πιστοποίησης, τον Υπεύθυνο Καταλυμάτων και τον Αναπληρωτή Υπεύθυνο Καταλυμάτων.

2.3. Περιεχόμενα Ειδικών Κανονισμών Πιστοποίησης

Για κάθε ιδιαίτερο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης εκδίδεται από την NBIS I.K.E. αντίστοιχος Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης, μετά από έγκριση του Διευθυντού της Διεύθυνσης Πιστοποίησης της NBIS I.K.E. και ύστερα από εισήγηση του εξουσιοδοτημένου Συμβουλίου Πιστοποίησης.

3. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΙ ΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ

Οι οργανισμοί που μπορούν να επιθεωρηθούν σύμφωνα με τον παρόντα Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης, είναι όλοι οι οργανισμοί ανεξαρτήτως τύπου, μεγέθους, πολυπλοκότητας, παραγόμενου προϊόντος, διεργασίας και παρεχόμενης υπηρεσίας.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ

4.1. Γενικά

Η διαδικασία έκδοσης της βεβαίωσης συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης της NBIS I.K.E. περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια:

- Αρχικές συνομιλίες
- Ανταλλαγή πληροφοριών,
- Υποβολή και Αξιολόγηση Αίτησης,
- Ανασκόπηση Αίτησης,
- Αξιολόγηση/ Ανασκόπηση απαιτήσεων επιθεώρησης ελέγχου προϋποθέσεων κατάταξης
- Αξιολόγηση επάρκειας της NBIS I.K.E. & Υποβολή Προσφοράς,
- Προετοιμασία / Προγραμματισμός Επιθεώρησης Κατάταξης,
- Επιθεώρηση Ελέγχου Προϋποθέσεων Κατάταξης,
- Επιθεωρήσεις Επανελέγχου Κατάταξης (όπου απαιτείται με βάση την ισχύουσα εθνική νομοθεσία),
- Απόφαση έκδοσης βεβαίωσης συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης προς το ΞΕΕ, για την χορήγηση του πιστοποιητικού κατάταξης στον επιθεωρούμενο οργανισμό

Κατά τα ανωτέρω στάδια εφαρμόζονται οι αρχές, οι οποίες περιγράφονται στα εκάστοτε ισχύοντα διεθνή, ευρωπαϊκά και εθνικά πρότυπα και την σχετική εθνική νομοθεσία.

Ο οργανισμός οφείλει, να γνωστοποιεί στην NBIS I.K.E. τις απαιτήσεις, οι οποίες καθορίζονται από τη νομοθεσία (Εθνική και Κοινοτική) ή/και τα Εθνικά/ Ευρωπαϊκά/ Διεθνή Πρότυπα/ προδιαγραφές ή άλλα τυποποιητικά έγγραφα, προς τις οποίες

πρέπει να συμμορφώνονται τα προς επιθεώρηση προϊόντα, διεργασίες ή/και υπηρεσίες.

Οι Επιθεωρητές της NBIS I.K.E. ελέγχουν αν τα προϊόντα που παράγει, οι διεργασίες που λειτουργεί ή οι υπηρεσίες που παρέχει ο κάθε οργανισμός, ικανοποιούν τις ανωτέρω απαιτήσεις, εάν έχουν χορηγηθεί οι τυχόν απαιτούμενες εγκρίσεις και άδειες από τις Αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες.

Επίσης οι Επιθεωρητές έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα αρχεία ελέγχων, οι οποίοι έχουν πραγματοποιηθεί από τις Αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες, Φορείς Πιστοποίησης, άλλους Φορείς ή Οργανισμούς.

4.2. Αρχικές συνομιλίες/ανταλλαγή πληροφοριών

Στο πλαίσιο των αρχικών συνομιλιών της NBIS I.K.E. με τους ενδιαφερόμενους να επιθεωρηθούν οργανισμούς, η Διεύθυνση Πιστοποίησης παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις διεργασίες επιθεώρησης. Κατά την διάρκεια των αρχικών συνομιλιών διευκρινίζονται επίσης θέματα που αφορούν τις κατηγορίες των προς επιθεώρηση προϊόντων, διεργασιών ή/και υπηρεσιών, τον αριθμό των απασχολούμενων ατόμων, το ακριβές αντικείμενο του ελέγχου, τις απαιτήσεις επιθεώρησης και τυχόν άλλα ζητήματα που θέτει ο ενδιαφερόμενος.

Βάσει αυτών των πληροφοριών, η NBIS I.K.E. ενημερώνει για τις διαδικασίες επιθεώρησης, τη χρονική διάρκεια της επιθεώρησης και τον προϋπολογισμό του κόστους, υπό τη μορφή έγγραφης προσφοράς. Οι αρχικές συνομιλίες δεν έχουν κανένα κόστος για τον οργανισμό.

4.3. Υποβολή και αξιολόγηση αίτησης

Οι οργανισμοί οι οποίοι επιθυμούν την επιθεώρηση των προϊόντων, διεργασιών ή/και υπηρεσιών τους από την NBIS I.K.E. υποβάλλουν σχετική αίτηση στο προβλεπόμενο έντυπο του φορέα (Application- Company's Profile). Το αίτημα της προσφοράς από τον πελάτη γίνεται γραπτώς μέσω της αποστολής του αιτήματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε οποιοδήποτε μέλος του τμήματος κατατάξεων τουριστικών καταλυμάτων του ΦΠ.

Ο οργανισμός συνυποβάλλει μαζί με την αίτηση για την επιθεώρηση του προϊόντος, διεργασίας και υπηρεσίας του οποιαδήποτε τεκμηρίωση είναι απαραίτητη βάσει του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης Καταλυμάτων.

Ο Υπεύθυνος Μηχανικός του φορέα εξετάζει τα στοιχεία που περιέχονται στην αίτηση και τη συνυποβληθείσα τεκμηρίωση και προβαίνει αν απαιτείται, σε ζήτηση πρόσθετης πληροφόρησης ή διευκρινίσεων.

Σε περίπτωση που η αίτηση για επιθεώρηση προϊόντος, διεργασίας και υπηρεσίας απορριφθεί από τον φορέα, ο οργανισμός ενημερώνεται γραπτώς για τους λόγους απόρριψής της.

Ενώ στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος οργανισμός δεν κάνει αποδεκτή την προσφορά του ΦΟΡΕΑ, αυτή αρχειοθετείται στο σχετικό αρχείο.

4.4 Αξιολόγηση / Ανασκόπηση απαιτήσεων επιθεώρησης

Ο Υπεύθυνος Μηχανικός του φορέα σε κάθε περίπτωση αξιολογεί και ανασκοπεί τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές επιθεώρησης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012, πριν προχωρήσει σε υποβολή προσφοράς προς τον ενδιαφερόμενο οργανισμό.

Κατά την αξιολόγηση εξετάζονται:

- Η αιτούμενη κατηγορία κατάταξης με βάση το ειδικό σήμα λειτουργίας ή την γνωστοποίηση λειτουργίας του οργανισμού
- Οι απαιτούμενες προδιαγραφές για την εκτέλεση της επιθεώρησης
- Οι απαιτήσεις του πελάτη είναι ξεκάθαρες, τεκμηριωμένες και κατανοητές. Σε περίπτωση που απαιτηθεί ζητείται πρόσθετη πληροφόρηση από τον πελάτη.
- Η ικανότητα της NBIS I.K.E.να εκπληρώσει τις απαιτήσεις του πελάτη.
- Η ύπαρξη, διαθεσιμότητα και καταλληλότητα του εξοπλισμού που θα απαιτηθεί για την εκτέλεση της επιθεώρησης.
- Οι νομοθετικές ή κανονιστικές απαιτήσεις για την εκτέλεση επιθεώρησης.
- Η επάρκεια του προσωπικού.
- Οι ειδικές απαιτήσεις ασφαλείας για την εκτέλεση της επιθεώρησης.
- Απαιτήσεις τεκμηρίωσης (εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια, άδειες λειτουργίας κλπ.)

4.5 Αξιολόγηση Επάρκειας Φορέα και Υποβολή Προσφοράς

Ο Υπεύθυνος Μηχανικός του φορέα σε κάθε περίπτωση ανασκοπεί τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές επιθεώρησης και αξιολογεί την επάρκειά τους για την εκτέλεση επιθεώρησης πριν προχωρήσει σε υποβολή προσφοράς προς τον ενδιαφερόμενο οργανισμό .

Σε κάθε περίπτωση πριν την υποβολή της προσφοράς η NBIS I.K.E.εξετάζει τα ακόλουθα:

- Η εργασία που πρόκειται να αναληφθεί είναι εντός της εξειδίκευσής της και ότι έχει τους απαραίτητους πόρους για να καλύψει τις απαιτήσεις.
- Οι απαιτήσεις που ζητούνται είναι επαρκώς καθορισμένες, οι ειδικές συνθήκες είναι κατανοητές και σαφείς οδηγίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το προσωπικό της για την εκτέλεση των καθηκόντων του.
- Η εργασία που πρόκειται να αναληφθεί μπορεί να ανασκοπηθεί.

Με την αποδοχή της προσφοράς, για την Επιθεώρηση Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών από τον ενδιαφερόμενο οργανισμό και σε συνέχεια της τελικής ανασκόπησης των απαιτήσεων της επιθεώρησης ή του ελέγχου και της επάρκειας τους, η NBIS I.K.E. υπογράφει σύμβαση (**Κανονισμός για την αξιολόγηση και - Παράρτημα 1**) με τον οργανισμό, στην οποία καθορίζονται οι όροι συνεργασίας στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων επιθεώρησης (π.χ. η μεθοδολογία επιθεώρησης που θα ακολουθηθεί, ειδικές απαιτήσεις κλπ).

Πριν την υπογραφή της σύμβασης με τον πελάτη η NBIS I.K.E. ανασκοπεί τα ακόλουθα στοιχεία ώστε να είναι βέβαιη ότι:

- Οι απαιτήσεις του πελάτη είναι ξεκάθαρες, τεκμηριωμένες και κατανοητές. Σε περίπτωση που απαιτηθεί ζητείται πρόσθετη πληροφόρηση από τον πελάτη.

- Η NBIS I.K.E.έχει την ικανότητα να εκπληρώσει τις απαιτήσεις του πελάτη.
- Υπάρχει, είναι διαθέσιμος και κατάλληλος για χρήση ο εξοπλισμός που θα απαιτηθεί για την εκτέλεση της επιθεώρησης.
- Έχουν αναγνωρισθεί οι νομοθετικές ή κανονιστικές απαιτήσεις για την επιθεώρηση.
- Υπάρχει επάρκεια του προσωπικού.
- Έχουν αναγνωρισθεί οι ειδικές απαιτήσεις ασφαλείας για την εκτέλεση της επιθεώρησης.

- Έχουν αναγνωρισθεί οι ανάγκες για τεκμηρίωση.
- Σε περίπτωση αναθεώρησης της Σύμβασης, η τελική Σύμβαση γίνεται αποδεκτή από την NBIS Ι.Κ.Ε. και τον πελάτη.

Για εργασίες οι οποίες είναι επαναλαμβανόμενες η διαδικασία ανασκόπησης σχετίζεται με τον χρόνο και τους ανθρώπινους πόρους. Ως αποδεκτό τεκμήριο αποτελεί η υπογεγραμμένη αποδοχή της σύμβασης από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του πελάτη.

Οι παρατηρήσεις ή/και τα στοιχεία που αποκτήθηκαν κατά την επιθεώρηση ή τον έλεγχο καταγράφονται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος για να μην χαθεί η σχετική πληροφόρηση (π.χ. ευρήματα επιθεώρησης, φύλλα εργασίας, σημειώσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την καταγραφή παρατηρήσεων κατά την επιθεώρηση) .

4.6 Προετοιμασία / Προγραμματισμός Επιθεώρησης

Ο Υπεύθυνος Τμήματος βάσει των ανωτέρω και εφόσον δεν προκύψει κάποιο θέμα ή σε αντίθετη περίπτωση κατόπιν διευθέτησής του, καθορίζει τη διάρκεια της επιθεώρησης, τις ημερομηνίες διενέργειάς της καθώς και τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, πληροφορίες, τις οποίες κοινοποιεί εγκαίρως στον οργανισμό.

Ειδικότερα σε ότι αφορά στα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, κοινοποιούνται αναλυτικά στον οργανισμό τα ονοματεπώνυμα των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης.

Όταν κοινοποιηθεί η σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης, ο οργανισμός έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως και αιτιολογημένα (π.χ. θίγεται η ανταγωνιστικότητα του, ή κινδυνεύει η ασφάλεια της τεχνογνωσίας του οργανισμού λόγω σχέσης του/ των Επιθεωρητού/-ων με ανταγωνιστές του) την αντικατάσταση μέλους ή και μελών της Ομάδας Επιθεώρησης. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο Υπεύθυνος Τμήματος επανακαθορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης.

Εφόσον ο οργανισμός επιθυμεί να παρίσταται κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης οποιοσδήποτε Σύμβουλος, ο οργανισμός θα πρέπει να ενημερώσει την NBIS I.K.E.. Ο Σύμβουλος θα παρίσταται ως παρατηρητής, χωρίς δυνατότητα παρέμβασης στη Διαδικασία Επιθεώρησης.

Πριν από κάθε επιθεώρηση, η ομάδα επιθεώρησης προετοιμάζει το αναλυτικό ωρολόγιο πρόγραμμα της επιθεώρησης, το οποίο αποστέλλεται εγκαίρως στον εκπρόσωπο του οργανισμού για ενημέρωση και επιβεβαίωση. Σε περίπτωση που ο οργανισμός επιθυμεί να προβεί σε αλλαγές του ωρολογίου προγράμματος της επιθεώρησης, ο εκπρόσωπος επικοινωνεί με το Συντονιστή της Ομάδας Επιθεώρησης της NBIS I.K.E., προκειμένου να γίνουν οι απαιτούμενες διορθώσεις.

4.7. Επιθεώρηση ελέγχου προϋποθέσεων κατάταξης

Μετά την ολοκλήρωση των παραπάνω ενεργειών, η NBIS I.K.E. πραγματοποιεί την επιθεώρηση ελέγχου προϋποθέσεων κατάταξης σύμφωνα με τον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Καταλυμάτων.

4.8. Χειρισμός Τεκμηρίων Επιθεώρησης

Όταν υπάρχει αμφιβολία για την καταλληλότητα των τεκμηρίων για την διενέργεια της επιθεώρησης ή όταν η τεκμηρίωση δεν συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές της επιθεώρησης, η NBIS I.K.E. ενημερώνει τον πελάτη πριν προχωρήσει στην εκτέλεση της επιθεώρησης.

Η NBIS I.K.E. φροντίζει να διαθέτει πάντοτε τις κατάλληλες υποδομές για την αποφυγή της αλλοίωσης ή καταστροφής των τεκμηρίων επιθεώρησης που είναι υπό την ευθύνη της.

Η NBIS I.K.E. δεν προβαίνει στην απονομή βεβαίωσης συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης, σε περιπτώσεις που εντοπίζονται αποκλίσεις είτε από τις απαιτήσεις των Προτύπων/ προδιαγραφών επιθεώρησης/ άλλων εγγράφων ή εσωτερικών εγγράφων του οργανισμού, είτε του σχετικού Ειδικού Κανονισμού, είτε του παρόντος Γενικού Κανονισμού.

Ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει γραπτώς τον επικεφαλής επιθεωρητή της κατάταξης και τον υπεύθυνο τμήματος μόλις προβεί στην υλοποίηση των συμφωνηθέντων διορθωτικών ενεργειών.

Ο Υπεύθυνος Τμήματος, ανάλογα με την φύση των αποκλίσεων, επαληθεύει τις διορθωτικές ενέργειες με την κατάθεση, από τον ενδιαφερόμενο σχετικής τεκμηρίωσης. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν έχουν υλοποιηθεί οι διορθωτικές ενέργειες ή ότι η αποτελεσματικότητά τους δεν είναι ικανοποιητική, ο Υπεύθυνος Τμήματος προβαίνει σε αρνητική εισήγηση προς το ΞΕΕ όσον αφορά την έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης.

Σε κάθε περίπτωση η λεπτομερής Διαδικασία για τα ανωτέρω περιγράφεται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προϊόντος, Διεργασίας και Υπηρεσίας.

Κατά την διάρκεια της Εναρκτήριας Σύσκεψης και της Σύσκεψης Ανασκόπησης, οι οποίες διενεργούνται αντίστοιχα στην αρχή και στο πέρας των Επιθεωρήσεων, θα πρέπει να είναι παρών ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος του οργανισμού και στη σύσκεψη ανασκόπησης να παρίσταται και μέλος της Διοίκησης του οργανισμού (όπου απαιτείται).

Η τεκμηρίωση της Επιθεώρησης γίνεται από την Τεχνική Έκθεση Ελέγχου (E.04-2) και τα έντυπα E_108.4.4_R (Non Conformity Notes), E_108.4.6_R (Assessor's Notes).

Κατά την έννοια των ανωτέρω, οι αποκλίσεις από τις απαιτήσεις των ισχυόντων προδιαγραφών κατάταξης συνιστούν μη-συμμορφώσεις. Οι μη-συμμορφώσεις

αυτές τεκμηριώνονται στο προβλεπόμενο πεδίο της Τεχνικής Έκθεσης Ελέγχου (έντυπο E.04-2), όπου γίνεται αναφορά στο αντίστοιχο σημείο ελέγχου του ερωτηματολογίου στο οποίο εντοπίστηκε η απόκλιση, γίνεται περιγραφή της μη-

συμμόρφωσης, καθώς και της σχετικής διορθωτικής ενέργειας και της ημερομηνίας ολοκλήρωσής της.

Στο τέλος της επιθεώρησης, κατά τη διάρκεια της σύσκεψης ανασκόπησης, η ομάδα επιθεώρησης της NBIS I.K.E. ενημερώνει για τα συμπεράσματα της επιθεώρησης. Οι μη συμμορφώσεις αποτυπώνονται στο Έντυπο E 108.4.4_R και στο έντυπο E-04.2.

Εντός του δοθέντος χρονικού διαστήματος για την άρση της μη συμμόρφωσης, ο οργανισμός ενημερώνει εγγράφως τον επικεφαλής επιθεωρητή και τον Υπεύθυνο Τμήματος για τις διορθωτικές ενέργειες που έλαβε. Ο Υπεύθυνος Τμήματος λαμβάνοντας υπόψιν και την εισήγηση του επικεφαλής επιθεωρητή αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των ληφθεισών διορθωτικών ενεργειών και στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι είναι ικανοποιητικές, εισηγείται την έκδοση της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης. Σε αντίθετη περίπτωση, δεν εγκρίνεται η έκδοση βεβαίωσης συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης και απορρίπτεται η αίτηση κατάταξης του οργανισμού με ταυτόχρονη ενημέρωσή του. Αρμόδιος φορέας για την έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης με βάση την θετική εισήγηση του φορέα είναι το ΞΕΕ.

4.9. Επιθεώρηση επανελέγχου

Πριν από το τέλος της περιόδου ισχύος του Πιστοποιητικού, υπογράφεται νέα σύμβαση συνεργασίας και διενεργείται η Επιθεώρηση Επανελέγχου, όπου απαιτείται. Η Επιθεώρηση Επανελέγχου διενεργείται σύμφωνα με τις αρχές που ορίζονται στην παράγραφο 4.6. του παρόντος Κανονισμού.

5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

Έχει θεσπισθεί στην NBIS I.K.E. Κατάλογος Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων (Πιστοποιητικό Κατάταξης από το ΞΕΕ), το οποίο είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο. Ο Κατάλογος περιλαμβάνει πληροφορίες για την επωνυμία του οργανισμού, την κατηγορία κατάταξης, την τοποθεσία του καταλύματος σύμφωνα με το οποίο έγινε η Επιθεώρηση και Πιστοποίηση Κατάταξης (ΞΕΕ), καθώς και άλλες πληροφορίες οι οποίες μπορεί κατά περίπτωση να απαιτούνται.

Η NBIS I.K.E. πραγματοποιεί τις επιθεωρήσεις με ειδικευμένα στελέχη, κατά τον καλύτερο τρόπο, σύμφωνα με τις γνώσεις τους και την εμπειρία τους. Αν ένας οργανισμός εγγράφως διατυπώσει αιτιολογημένα παράπονα για την ποιότητα και

την αντικειμενικότητα συγκεκριμένης επιθεώρησης η NBIS I.K.E. θα προβεί στις κατάλληλες ενέργειες σε συνεννόηση με τον οργανισμό και το ΞΕΕ.

Η NBIS I.K.E. δεν ευθύνεται στην περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα/ υπηρεσίες του πιστοποιημένου οργανισμού. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εγείρονται τέτοιου είδους απαιτήσεις, ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει αμέσως και γραπτώς στην NBIS I.K.E. πριν την υπογραφή της μεταξύ τους σύμβασης.

Η NBIS I.K.E. υποχρεούται να φροντίζει μέσω των υποδομών που διαθέτει (σύστημα backup ηλεκτρονικών αρχείων κλπ) την αποφυγή αλλοίωσης ή καταστροφής των τεκμηρίων επιθεώρησης που είναι υπό την ευθύνη της. Τα αρχεία και δεδομένα αποθηκεύονται με ασφάλεια.

Η NBIS I.K.E. υποχρεούται να φροντίζει για την συνεχή καταλληλότητα των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού της καθώς και του προσωπικού της που χρησιμοποιείται για την εκτέλεση επιθεωρήσεων.

6. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Κάθε προσφυγή, παράπονο και διαφωνία από τον Εκμεταλλευτή προς το Φορέα θα αντιμετωπιστεί σύμφωνα με τη διαδικασία αντιμετώπισης προσφυγών, παραπόνων ή διαφωνιών που έχει ο Φορέας και η οποία είναι διαθέσιμη κατόπιν αιτήματος στους πελάτες του. Στην περίπτωση που η απάντηση του Φορέα δεν είναι ικανοποιητική για τον Εκμεταλλευτή, το παράπονο μπορεί να αποσταλεί απευθείας στους αρμόδιους Φορείς έκδοσης Πιστοποιητικών Κατάταξης (ΞΕΕ/ΠΥΤ) μέσω των διαύλων ενστάσεων και παραπόνων που αυτοί διαθέτουν.

Σε περίπτωση διερεύνησης από τον φορέα, αυτή γίνεται σύμφωνα με την Διαδικασία P110.

7. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

Η NBIS I.K.E., το Συμβούλιο Πιστοποίησης, οι επιθεωρητές καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες της NBIS I.K.E., δεσμεύονται να χειρίζονται τα έντυπα και τις πληροφορίες που περιέχονται στην κατοχή τους κατά τη διενέργεια των Διαδικασιών Πιστοποίησης Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών ως αυστηρώς εμπιστευτικές.

Πέραν του Μητρώου, Η NBIS I.K.E. δεν διαθέτει σε τρίτους οποιαδήποτε άλλη πληροφορία αφορά στον πιστοποιημένο οργανισμό ή σε εμπλεκόμενο με τον οργανισμό πρόσωπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του οργανισμού ή του προσώπου.

Όταν η NBIS I.K.E. είναι υποχρεωμένη με βάση την νομοθεσία να διαθέσει εμπιστευτική πληροφορία σε τρίτους, υποχρεούται να ενημερώσει προηγούμενα τον οργανισμό ή το πρόσωπο, εκτός εάν υπάρχει νομοθετική απαίτηση.

Οποιαδήποτε πληροφορία σε σχέση με τον πιστοποιημένο οργανισμό περιέλθει σε γνώση της NBIS I.K.E. από τρίτες πηγές (π.χ. δημόσιες αρχές, παράπονο καταναλωτή κλπ) θεωρείται αυστηρώς εμπιστευτική και η NBIS I.K.E. την διαχειρίζεται ως τέτοια.

8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

8.1 Τρόπος πληρωμής

Πριν από την υλοποίηση της επιθεώρησης κατάταξης, ο επιθεωρούμενος οργανισμός θα πρέπει να καταβάλει το συνολικό κόστος που έχει συμφωνηθεί κατά την παραλαβή της αίτησης.

8.2 Κοστολόγηση

Η κοστολόγηση των υπηρεσιών της NBIS I.K.E. προκύπτει μετά από ανάλυση εύρους στοιχείων της υπό πιστοποίησης επιχείρησης, τα οποία περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται σε: τύπος και πολυπλοκότητα ή επικινδυνότητα προϊόντος, διεργασίας, υπηρεσίας προς πιστοποίηση, αριθμός εργαζομένων της επιχείρησης, γεωγραφική κατανομή της επιχείρησης και των παραρτημάτων αυτής.

9. ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΑΜΟΙΒΑΙΑΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ

Η NBIS I.K.E. μπορεί να υπογράψει συμφωνίες συνεργασίας ή αμοιβαίας αναγνώρισης με Φορείς/ Οργανισμούς οι οποίοι λειτουργούν, σε συμμόρφωση με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065, και τις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες, Σχήματα Πιστοποίησης.

Στην περίπτωση που οι ανωτέρω Οργανισμοί/ Φορείς δεν είναι διαπιστευμένοι, η NBIS I.K.E. είναι υπεύθυνη για την Αξιολόγησή τους σύμφωνα με το Πρότυπο EN 17065:2012.

Η NBIS I.K.E. υποχρεούται να μην κοινοποιεί στους Οργανισμούς / Φορείς αυτούς έγγραφα σχετικά με τις επιχειρήσεις που έχουν κάνει Αίτηση ή τους έχει απονεμηθεί/ χορηγηθεί το Πιστοποιητικό, χωρίς την προηγούμενη συμφωνία της επιχείρησης.

10. ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ ΕΣΥΔ

Η NBIS Ι.Κ.Ε. δεσμεύεται να χρησιμοποιεί το λογότυπο του ΕΣΥΔ υπό τις κάτωθι προϋποθέσεις:

- ο λογότυπος είναι σύμφωνος με τα οριζόμενα στον σχετικό Κανονισμό του ΕΣΥΔ σχετικά με τη χρήση του λογότυπου,
- ο λογότυπος δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να συσχετίζεται με τομέα ο οποίος δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της διαπίστευσης.

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού δύναται να χρησιμοποιεί τον λογότυπο του ΕΣΥΔ υπό την προϋπόθεση να μην συσχετίζεται σε καμία περίπτωση με το προϊόν ή το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του κατόχου του Πιστοποιητικού, κατά τρόπο που να δίνει την εντύπωση ότι αυτά έχουν είτε εγκριθεί είτε πιστοποιηθεί από το ΕΣΥΔ, ή με οποιονδήποτε άλλο παραπλανητικό τρόπο.

Όσον αφορά τις επιθεωρήσεις κατάταξης, το λογότυπο του ΕΣΥΔ χρησιμοποιείται αποκλειστικά και μόνο στις προσφορές προς τους ενδιαφερόμενους οργανισμούς.

11. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ – ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Ο παρών Γενικός Κανονισμός μπορεί να τροποποιηθεί ή να αναθεωρηθεί, μερικώς ή συνολικώς, μόνο κατόπιν εισηγήσεως του ΥΔΠ / Υπευθύνου Τμήματος Κατάταξης και αποφάσεως του Συμβουλίου Πιστοποίησης της NBIS Ι.Κ.Ε.

Τυχόν αλλαγές ή αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται γραπτώς στους οργανισμούς στους οποίους έχει χορηγηθεί Πιστοποιητικό, καθορίζοντας και τα χρονικά όρια προσαρμογής του οργανισμού στις καινούργιες απαιτήσεις.

12. ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

-Ειδικός Κανονισμός για το Σύστημα Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων & των Επιχειρήσεων Ενοικιαζόμενων Δωματίων – Διαμερισμάτων σε αστέρια και κλειδιά (QM_ App.18).

--Κατάλογος Εγγράφων Φορέα (έντυπο APP1_QM_List of Docs).