

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ

«FQM»

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΣΥΝΤΑΞΗ	ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ
A0	10/04/2025	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ	Β. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ	Δ. ΠΑΠΠΟΣ
A1	22/10/2025	ΠΡΩΤΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	Β. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ	Δ. ΠΑΠΠΟΣ
A2				
A3				
A4				
A5				
A6				
A7				
A8				
A9				
B0				

- ✓ Το παρόν αποτελεί ιδιοκτησία της «FQM» και απαγορεύεται η κυκλοφορία, η αναπαραγωγή με οποιονδήποτε τρόπο εν όλο ή εν μέρει, δίχως την προηγούμενη γραπτή άδεια της.

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>1. ΣΚΟΠΟΣ</b>	<b>ΣΕΛ. 3</b>
<b>2. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΣΕΛ. 3</b>
<b>3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ</b>	<b>ΣΕΛ. 5</b>
<b>4. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΣΕΛ. 8</b>
<b>5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>ΣΕΛ. 9</b>
<b>6. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ</b>	<b>ΣΕΛ. 24</b>
<b>7. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>	<b>ΣΕΛ. 26</b>
<b>8. ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟΝ ΚΑΤΑΛΟΓΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ</b>	<b>ΣΕΛ. 28</b>
<b>9. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>ΣΕΛ. 28</b>
<b>10. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ</b>	<b>ΣΕΛ. 28</b>

## **1. ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι να ενημερώσει τεκμηριωμένα τους πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη της «FQM», ως διαπιστευμένος από τον ΕΣΥΔ φορέας πιστοποίησης, για τις αρχές και τις απαιτήσεις Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης, όπως αυτές ορίζονται στο Διεθνές Πρότυπο ISO 17021:2015 και από τον ΕΣΥΔ.

Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης 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 Πιστοποίησης.

Το πιστοποιητικό του Συστήματος Διαχείρισης είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι ο επιθεωρούμενος Πελάτης έχει τεκμηριώσει, εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Διαχείρισης εναρμονισμένο με τις προδιαγεγραμμένες για αυτό απαιτήσεις σύμφωνα με το πρότυπο με το οποίο πιστοποιείται.

Το πιστοποιητικό δεν συνδέεται με κανένα τρόπο με την αξιολόγηση και πιστοποίηση των παραγόμενων προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών. Συνεπώς δεν είναι πιστοποιητικό συμμόρφωσης προϊόντων και δεν πρέπει να συγχέεται με αυτό ούτε να χρησιμοποιείται με αυτόν τον τρόπο.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός αφορά τη συμμόρφωση των Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων:

- ✓ ISO 9001,
- ✓ ISO 14001,
- ✓ ISO 45001,
- ✓ ISO 22000,
- ✓ ISO 27001,
- ✓ ISO 37001,
- ✓ ISO 22301,
- ✓ ISO 50001,
- ✓ και κάθε άλλου που θα ενταχθεί στο μέλλον.

## **2. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ**

Στο πλαίσιο του παρόντος Κανονισμού, ισχύουν οι όροι και οι ορισμοί, όπως δίδονται στα ISO 9000, ISO/IEC 17000 και οι παρακάτω:

**αμεροληψία:** παρουσία της αντικειμενικότητας (Αντικειμενικότητα σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή ότι είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης. Άλλοι όροι που είναι χρήσιμοι σε σχέση με το στοιχείο της αμεροληψίας είναι: ανεξαρτησία, ελευθερία από σύγκρουση συμφερόντων, ελευθερία από προκατάληψη, έλλειψη ζημιάς από άδικη κρίση, ουδετερότητα, δικαιοσύνη, ευρύτητα, ομαλότητα χειρισμού, αποκόλληση, εξισορρόπηση).

**διακινδύνευση:** η επίδραση της αβεβαιότητας

**ενδιαφερόμενο μέρος:** πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού

**εμπιστευτικότητα:** διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

**επιθεώρηση πιστοποίησης:** επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

**επιθεωρητής:** πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

**επάρκεια:** ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη των αναμενόμενων αποτελεσμάτων

**μη συμμόρφωση:** μη εκπλήρωση μιας απαίτησης

**κύρια μη συμμόρφωση:** Μη συμμόρφωση που επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

**δευτερεύουσα μη συμμόρφωση ή παρατήρηση:** Μη συμμόρφωση που δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

**οδηγός:** πρόσωπο που ορίζεται από τον πελάτη για να βοηθήσει την ομάδα επιθεώρησης

**παρατηρητής:** πρόσωπο που συνοδεύει την ομάδα επιθεώρησης αλλά δεν επιθεωρεί

**πελάτης:** οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

**πιστοποιημένος πελάτης:** οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

**πιστοποίηση:** είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

**πρότυπο:** ονομάζεται ένα έγγραφο, που καταρτίζεται με συναίνεση και εγκρίνεται από αναγνωρισμένο φορέα, το οποίο παρέχει για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση κανόνες, οδηγίες ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους, με σκοπό την επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής

**συμβουλευτική συστήματος διαχείρισης:** συμμετοχή στην εγκατάσταση, εφαρμογή ή τη διατήρηση ενός συστήματος διαχείρισης. (Προετοιμασία ή παραγωγή εγχειριδίων ή διαδικασιών, παροχή συγκεκριμένων συμβουλών, οδηγιών ή λύσεων προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης και εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης).

**σχήμα πιστοποίησης:** Σύστημα αξιολόγησης της συμμόρφωσης που σχετίζεται με συστήματα διαχείρισης στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες εξειδικευμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες

**τεχνικός εμπειρογνώμονας:** Πρόσωπο που παρέχει εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη στην ομάδα επιθεώρησης (εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη είναι ότι αφορά τον οργανισμό, τις διεργασίες ή τις δραστηριότητες που επιθεωρούνται).

**χρόνος επιθεώρησης:** χρόνος που απαιτείται για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας πλήρους και αποτελεσματικής επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης του πελάτη

**διάρκεια επιθεωρήσεων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης:** Μέρος του χρόνου επιθεώρησης που ξοδεύεται για τις δραστηριότητες επιθεώρησης από την εναρκτήρια συνεδρίαση έως την καταληκτική

**προϊόν:** Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό)

**διεργασία:** Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

**υπηρεσία:** αποτέλεσμα τουλάχιστον μία δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και πελάτη, που είναι γενικά άυλη.

**ένσταση:** Αίτηση από τον πάροχο της επιθεώρησης στον Φορέα Πιστοποίησης για επανεξέταση μιας απόφασής του, που έχει λάβει σχετικά με την επιθεώρηση.

**παράπονο:** Έκφραση της δυσαρέσκειας, εκτός από την ένσταση, από οποιοδήποτε πρόσωπο ή οργανισμό σε Φορέα Πιστοποίησης, που αφορά τις δραστηριότητες του Φορέα, για την οποία αναμένεται απάντηση.

**Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ):** μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διενέργεια απομακρυσμένης επιθεώρησης

**ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**ΣΔΠ:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

**Ε.ΣΥ.Δ.:** Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

### **3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ.**

**3.1.** Η «ΜΠΟΥΔΑΚΙΔΗΣ Π. – ΠΑΠΠΟΣ Δ. Ο.Ε.» με δ.τ. «FQM», αποτελεί έναν ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου, ο οποίος δραστηριοποιείται στον κλάδο των διαπιστευμένων επιθεωρήσεων Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, όπως αυτοί προσδιορίζονται στο Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) του ΕΣΥΔ κατά το πρότυπο ISO 17021:2015. Επίσης, μπορεί να παρέχει κατόπιν συνεννοήσεως με τον πελάτη και αδιαπίστευτες υπηρεσίες σε δραστηριότητες και πεδία που δεν είναι ενταγμένα στο ΕΠΕΔ του ΕΣΥΔ.

**3.2.** Ο Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου «ΜΠΟΥΔΑΚΙΔΗΣ Π. – ΠΑΠΠΟΣ Δ. Ο.Ε.», σύμφωνα με το ισχύον Καταστατικό του, αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου (ΝΠΙΔ) που δεν διαθέτει θυγατρικές εταιρείες, δεν συμμετέχει σε άλλες εταιρείες με οποιοδήποτε τρόπο και ούτε υφίστανται εταίροι ή σχέσεις με εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών ή ανάπτυξης και εγκατάστασης επιθεωρούμενων συστημάτων διαχείρισης, ελεγχόμενων εγκαταστάσεων και προϊόντων, καθώς και σχεδιασμού, παραγωγής και εμπορίας των ελεγχόμενων προϊόντων ή δραστηριοτήτων ή ισχυρισμών. Η διοίκηση ασκείται από τους εταίρους, οι οποίοι αποτελούν και τους νόμιμους εκπροσώπους αυτής.

**3.3.** Σκοπός της «FQM» είναι η παροχή αμερόληπτων, αντικειμενικών και αξιόπιστων διαπιστευμένων υπηρεσιών πιστοποίησης και ελέγχου, εξασφαλίζοντας την πλήρη ικανοποίηση τόσο των απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών της, όσο και αυτών που απορρέουν από τις νομικές και συμβατικές της υποχρεώσεις.

**3.4.** Βασικό παράγοντα για την επιτυχή λειτουργία και την επίτευξη του σκοπού της «FQM», αποτελεί η επίτευξη υψηλού επιπέδου εμπιστοσύνης μεταξύ του φορέα και των ενδιαφερομένων μερών. Για τον σκοπό αυτό υιοθετεί πλήρως τις παρακάτω αρχές:

- Αμεροληψία και Ανεξαρτησία
- Επαγγελματική επάρκεια
- Ευθύνη
- Διαφάνεια
- Εμπιστευτικότητα
- Ανταπόκριση σε καταγγελίες και παράπονα
- Ανάλυση διακινδύνευσης

**3.5.** Η Δέσμευση της Διοίκησης για τα ανωτέρω τεκμηριώνεται με την έκδοση της Πολιτικής Ποιότητας και Αμεροληψίας, η οποία είναι διαθέσιμη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της εταιρείας.

### **3.2. Αμεροληψία και ανεξαρτησία.**

Τα στελέχη της «FQM» είναι ενήμερα για την Πολιτική Ποιότητας και Αμεροληψίας και την σημασία της, δεν έχουν καμία σχέση με τους φορείς, τα νομικά ή/και τα φυσικά πρόσωπα, τα συστήματα διαχείρισης και προϊόντα των οποίων τελούν υπό αξιολόγηση συμμόρφωσης και δεν τους επιτρέπεται να διατηρούν οποιαδήποτε δέσμευση, η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει την αντικειμενικότητα της επαγγελματικής και τεχνικής κρίσης τους και την αμεροληψία τους.

Η ανώτατη Διοίκηση της «FQM», οι Επιθεωρητές και Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες που απασχολεί, καθώς και όλο το διοικητικό προσωπικό που δραστηριοποιείται υποστηρικτικά προς τις εκτελούμενες επιθεωρήσεις, είναι πρόσωπα απαλλαγμένα από οποιεσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής τους κρίσης.

Η «FQM» και το προσωπικό της δεν εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα με κανένα τρόπο και δεν σχετίζονται με δραστηριότητες που αφορούν την ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης που επιθεωρεί, καθώς και τη σχεδίαση, κατασκευή/παραγωγή, προμήθεια, εγκατάσταση, αγορά, ιδιοκτησία, αντιπροσώπευση, χρήση

ή/και συντήρηση των αντικειμένων/προϊόντων που υπόκεινται σε αξιολόγηση συμμόρφωσης με σκοπό την πιστοποίηση.

Η «FQM» κάνει σαφή διάκριση ανάμεσα στη λειτουργία της εκτέλεσης της επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης και στη λειτουργία της χορήγησης σχετικού Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, απόφαση την οποία λαμβάνουν αρμόδια εντεταλμένα και εξουσιοδοτημένα στελέχη της εταιρείας.

Η «FQM» παρέχει κάθε αρωγή και απαραίτητη πληροφόρηση στις αρμόδιες Αρχές, στους ιδιοκτήτες σχημάτων πιστοποίησης και στον Φορέα Διαπίστευσης, τους οποίους και ενημερώνει, αν κρίνει ότι το έργο του παρεμποδίζεται με οποιονδήποτε συστηματικό ή άλλο τρόπο. Το προσωπικό της δεν ενεργεί με κανένα τρόπο που δύναται να θέσει υπό αμφισβήτηση την ανεξαρτησία, αμεροληψία και ακεραιότητα που οφείλει να επιδεικνύει η «FQM» προς κάθε μέρος που έχει συμφέρον σχετικό με τη λειτουργία των διενεργούμενων αξιολογήσεων συμμόρφωσης/επιθεωρήσεων.

Όλοι οι πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν ελευθερία πρόσβασης στις υπηρεσίες της «FQM», δεν υπόκεινται σε υπερβολικές ή/και αδικαιολόγητες οικονομικές ή/και άλλες προϋποθέσεις και υφίστανται ισότιμη μεταχείριση σε πνεύμα αμοιβαίου σεβασμού και ισονομίας και απουσίας διακρίσεων πάσης φύσεως.

Οι αμοιβές του προσωπικού που συμμετέχει στις δραστηριότητες που αφορούν τις επιθεωρήσεις, δεν εξαρτώνται από και δεν συσχετίζονται με, τον αριθμό των επιθεωρήσεων αξιολόγησης συμμόρφωσης που διεκπεραιώνουν, ούτε από τα αποτελέσματα αυτών.

Η «FQM» χρησιμοποιεί τεχνικά επαρκείς, εγκεκριμένους και εξουσιοδοτημένους σχετικά Επιθεωρητές και Τεχνικούς Εμπειρογνώμονες, για την διενέργεια αξιολογήσεων / επιθεωρήσεων συμμόρφωσης των ελεγχόμενων συστημάτων διαχείρισης και προϊόντων. Οι επιθεωρητές/τεχνικοί εμπειρογνώμονες αυτοί, δεν παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες στους επιθεωρούμενους για τους ενδεδειγμένους τρόπους αποκατάστασης διαπιστωμένων αποκλίσεων και ελλείψεων κατά την εκτέλεση της αξιολόγησης συμμόρφωσης/επιθεώρησης.

Το στελεχιακό δυναμικό της «FQM» μόνιμης ή εξωτερικής συνεργασίας, δεν δύναται να έχει καμία σχέση, συμπεριλαμβανομένης συγγένειας Α βαθμού, με τους επιθεωρούμενους και δεν τους επιτρέπεται να διατηρούν οποιαδήποτε δέσμευση ή άλλη σχέση η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει την αντικειμενικότητα της κρίσης τους και την αμεροληψία τους (τουλάχιστον για τα τελευταία δύο έτη σε ότι αφορά επαγγελματική συναλλαγή ή συνεργασία).

Η «FQM» δεν επιδεικνύει πρόθεση να προσφέρει δυνατότητες απασχόλησης σε στελέχη επιθεωρούμενων πελατών. Πιθανές άλλες εργασιακές ασχολίες του προσωπικού της «FQM», δεν πρέπει με κανένα τρόπο να διακυβεύουν την αμεροληψία του. Για τον σκοπό αυτό το προσωπικό της «FQM», οι Υπεύθυνοι Ανασκόπησης Αναφοράς/(Λήψης Απόφασης) Χορήγησης, οι Επιθεωρητές/Επαληθευτές/Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες και λοιπά στελέχη που χρησιμοποιεί υποχρεούνται στην περιοδική κοινοποίηση/υποβολή (τουλάχιστον ετησίως), καταλόγου των πάσης φύσεως έργων που αναλαμβάνουν, συμβουλευτικού ή άλλου χαρακτήρα καθώς και των τελικών αποδεκτών των σχετικών υπηρεσιών τους ή τουλάχιστον υπεύθυνων δηλώσεων περί απουσίας οιασδήποτε σύγκρουσης συμφέροντος ή παραβίασης των κανόνων αμεροληψίας για το ανασκοπούμενο διάστημα κατά την εκτέλεση των εργασιών και αξιολογήσεων και επαληθεύσεων που ανέλαβαν.

Οι διαπιστευμένες υπηρεσίες της «FQM» βρίσκονται στη διάθεση όλων των επιχειρήσεων και οργανισμών ανεξαρτήτως μεγέθους, θέσης στην αγορά, συμμετοχής σε ενώσεις ή ευρύτερους φορείς, γεωγραφικής θέσης και αντικειμένου (πλην των περιορισμών που θέτει το εκάστοτε ισχύον πεδίο διαπίστευσης) και παρέχονται χωρίς διακρίσεις με τρόπο ισότιμο και άνευ υπερβολικών οικονομικών απαιτήσεων ή άλλων απαιτήσεων εκτός των εφαρμοσίμων κανονιστικών εγγράφων.

 <p>ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p>	<p><b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> ΓΚ 01: A1</p>	<p>ΣΕΛ. 7/28</p>
--	--	------------------

### 3.3. Διαφάνεια.

Η «FQM», στα πλαίσια της πολιτικής για την ισότιμη αντιμετώπιση όλων των πελατών την, υφιστάμενων και δυνητικών, και την διατήρηση του υψηλού βαθμού αξιοπιστίας της, παρέχει δημόσια σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη τις απαιτούμενες πληροφορίες, σχετικά με τις διαδικασίες ελέγχου και πιστοποίησης, καθώς και το καθεστώς πιστοποίησης, όπως π.χ. για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης.

Η «FQM» κατόπιν αιτήματος ενδιαφερόμενου μέρους, παρέχει πληροφόρηση σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση ισχύος της πιστοποίησης (δηλαδή χορήγηση, διατήρηση, επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής ανανέωση, αναστολή ή επαναφορά ή ανάκληση της πιστοποίησης) του κάθε πιστοποιημένου οργανισμού, προκειμένου να ενισχύσει την εμπιστοσύνη της αγοράς, όσον αφορά την ακεραιότητα και την αξιοπιστία της διαδικασίας πιστοποίησης. Η διαφάνεια αποτελεί θεμελιώδη αρχή λειτουργίας της «FQM» και πυρήνα της απαιτούμενης ανεξαρτησίας που πρέπει να επιδεικνύει προς κάθε ενδιαφερόμενο.

### 3.4. Εμπιστευτικότητα.

Η «FQM» διασφαλίζει ότι οποιαδήποτε πληροφορία, σχετική με την πιστοποιούμενη επιχείρηση/οργανισμό, αποκτάται κατά τη σχετική αξιολόγησή της, διατηρείται εμπιστευτική σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της εταιρείας και δεν αποκαλύπτεται σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος, εκτός εάν υπάρχει γραπτή συναίνεση της επιχείρησης. Σε περίπτωση που επιβάλλεται νομικά η αποκάλυψη των πληροφοριών αυτών σε τρίτο μέρος, η «FQM» ενημερώνει σχετικά την ενδιαφερόμενη επιχείρηση.

Όλες οι πληροφορίες, που περιέχονται σε γνώση του ανθρώπινου δυναμικού της «FQM» (συμπεριλαμβανομένων των μόνιμων και εξωτερικών συνεργατών) και ενδεχόμενων υπεργολάβων, αλλά και των προσώπων που συνθέτουν το Συμβούλιο Πιστοποίησης και οι οποίες αφορούν τους πελάτες του φορέα, θεωρούνται εμπιστευτικές.

Όλο το ανθρώπινο δυναμικό της «FQM» λειτουργεί αυστηρά μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών της «FQM» και δεσμεύεται από τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και την υπογραφή των συμβάσεων συνεργασίας. Επιπλέον, υπάρχει έλεγχος και περιορισμός της πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στις εγκαταστάσεις και επιμέρους χώρους της «FQM».

### 3.5. Ανάλυση διακινδύνευσης.

Η «FQM» προκειμένου να εξασφαλίσει την κατά το δυνατόν καλύτερη, σταθερή και αμερόληπτη παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης και ελέγχων που παρέχει, έχει αναγνωρίσει τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να επηρεάσουν την παροχή ικανής, συνεπούς και αμερόληπτης πιστοποίησης και κατ' επέκταση το κύρος και τη θέση της στην αγορά, καθορίζοντας και ανάλογα όρια αποδοχής ή μη του αντίστοιχου βαθμού διακινδύνευσης. Ειδικά για τις περιπτώσεις δυνητικών έργων πιστοποίησης ή επαλήθευσης, όπου υφίσταται μη αποδεκτό επίπεδο της ως άνω επικινδυνότητας, πολιτική της «FQM» είναι να μην αναλαμβάνει το αντίστοιχο έργο πιστοποίησης ή επαλήθευσης.

. Για όλους αυτούς τους κινδύνους που έχουν εντοπιστεί η «FQM» έχει λάβει κατάλληλα μέτρα προκειμένου να περιοριστούν και τα οποία αξιολογούνται ετησίως.

## **4. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ**

### **4.1. Συμφωνία πιστοποίησης και ελέγχου.**

Η «FQM» κατόπιν τεκμηριωμένης υποβολής σχετικής τυποποιημένης οικονομικής προσφοράς και αποδοχής της από τον αιτούμενο την πιστοποίηση ή τον έλεγχο οργανισμό, συνάπτει μία νομικά εκτελεστή συμφωνία (Σύμβαση Πιστοποίησης) με κάθε πελάτη του για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης ή και ελέγχων σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του ISO 17021:2015, όπου παρατίθενται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών και οι λοιποί όροι της συναλλαγής.

Επιπλέον, όταν υπάρχουν πολλές τοποθεσίες ενός πελάτη, η «FQM», διασφαλίζει ότι υπάρχει μια νομικά εκτελεστή συμφωνία μεταξύ της «FQM» που χορηγεί την πιστοποίηση και του πελάτη που καλύπτει όλους τις τοποθεσίες εντός του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

### **4.2. Ευθύνη για τις αποφάσεις πιστοποίησης.**

Η «FQM» είναι υπεύθυνη και διατηρεί την εξουσιοδότηση για τις αποφάσεις της, σχετικά με την πιστοποίηση, συμπεριλαμβανομένης της χορήγησης, απόρριψης, διατήρησης της πιστοποίησης, επέκτασης ή μείωσης του πεδίου πιστοποίησης, ανανέωσης, αναστολής ή αποκατάστασης μετά από αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης.

### **4.3. Αστική Ευθύνη.**

Η «FQM» έχει υπογράψει ασφάλιση αστικής/επαγγελματικής ευθύνης για τις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει με ασφαλιστική εταιρεία εγνωσμένου κύρους και έχει υπογράψει σχετικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

Επίσης, η «FQM» μέσω της παραπάνω ασφαλιστικής εταιρείας έχει προβεί σε αναγνώριση, ανάλυση και αξιολόγηση των κινδύνων που προκύπτουν από τις δραστηριότητες πιστοποίησης.

### **4.4. Χρήση σήματος και λογότυπου.**

Η «FQM» έχει αναρτήσει στην ιστοσελίδα της και είναι ελεύθερα διαθέσιμη στους πελάτες της, ο Κανονισμός για τα δικαιώματα χρήσης σήματος και λογότυπου.

Ο Κανονισμός αυτός αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο η «FQM» διασφαλίζει ότι οι πελάτες της χρησιμοποιούν τον λογότυπο της, τον συνδυασμένο λογότυπο (FQM -ΕΣΥΔ) και ενδεχόμενα σήματα πιστοποίησης των ιδιοκτητών σχημάτων πιστοποίησης ή άλλων αρμοδίων οργανισμών (πχ IAF), με τρόπο ορθό και σύννομο. Τα υποδείγματα εγγράφων ή οι μακέτες όπου ο πιστοποιημένος πελάτης προτίθεται να χρησιμοποιήσει τον λογότυπο, τα σήματα ή/και τις δηλώσεις περί πιστοποίησης υποβάλλονται για έγκριση στην «FQM» πριν την αναπαραγωγή τους. Υφίσταται σαφής και πλήρης, γραπτή ενημέρωση και σχετική εξουσιοδότηση προς τον πιστοποιημένο οργανισμό, περί της χρήσης αυτών των συμβόλων, σημάτων και του λογότυπου και τι αυτή αφορά σε σχέση με το ακριβές περιεχόμενο του πεδίου πιστοποίησης.

Η «FQM» ασκεί κατάλληλο, συνεχή και συστηματικό έλεγχο σχετικά με τη παραπλανητική ή μη και γενικότερα την ορθή χρήση του συνδυασμένου λογότυπου και των σημάτων του, των οποίων το δικαίωμα χρήσης έχει εκχωρηθεί στο πλαίσιο χορηγηθείσας πιστοποίησης.

Γίνεται ιδιαίτερη και σαφής επισήμανση σχετικά με την απαγόρευση επικόλλησης του συνδυασμένου λογότυπου και του λογότυπου επί των προϊόντων, των συσκευασιών τους και μερών αυτών του πιστοποιημένου οργανισμού στο πλαίσιο πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης, καθώς και σχετικά με την αποφυγή ισχυρισμών που να εκλαμβάνονται παραπλανητικά, όπως ότι η πιστοποίηση αποτελεί έγκριση χρήσης της υπηρεσίας, εγκατάστασης ή κυκλοφορίας ή/και συμμόρφωση του προϊόντος με προδιαγραφές και απαιτήσεις ποιότητας.

## **5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.**

### **5.1. Ενέργειες πριν την πιστοποίηση.**

#### **5.1.1. Αίτηση πελάτη.**

Προκειμένου να ξεκινήσει η λειτουργία της Πιστοποίησης, η «FQM», απαιτεί από έναν εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο του αιτούντος οργανισμού να της παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες, με την συμπλήρωση και υποβολή της προβλεπόμενης, ανά είδος πιστοποίησης, Αίτησης Πιστοποίησης, πλήρως με τα όλα τα στοιχεία που ζητούνται και τα παραρτήματα που την συνοδεύουν.

Τα έντυπα των Αιτήσεων Πιστοποίησης και τα παραρτήματα που τυχόν τις συνοδεύουν είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της «FQM» και αποστέλλονται σε κάθε δυνητικό πελάτη μετά από σχετική εκδήλωση ενδιαφέροντος.

Οι απαραίτητες αυτές πληροφορίες που απαιτείται να παρέχονται στον φορέα είναι τουλάχιστον οι παρακάτω:

- το επιθυμητό πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης,
- σχετικά στοιχεία του αιτούντος οργανισμού όπως απαιτείται από το συγκεκριμένο σύστημα πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένου του ονόματος και της διεύθυνσης/των της ιστοσελίδας του, των διαδικασιών και των λειτουργιών του, των ανθρώπινων και τεχνικών πόρων, των λειτουργιών, των σχέσεων και τυχόν σχετικών νομικών υποχρεώσεων,
- προσδιορισμός των διαδικασιών που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες που χρησιμοποιούνται από τον οργανισμό και που θα επηρεάσουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις,
- τα πρότυπα ή άλλες απαιτήσεις για τις οποίες ο αιτών οργανισμός ζητά πιστοποίηση,
- εάν έχουν παρασχεθεί συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικά με το προς πιστοποίηση σύστημα διαχείρισης και, εάν ναι, από ποιον

#### **5.1.2. Ανασκόπηση της αίτησης.**

Η «FQM» διεξάγει πάντοτε τεκμηριωμένα και με εξουσιοδοτημένο τεχνικά ικανό πρόσωπο, ανασκόπηση της αίτησης και των συμπληρωματικών πληροφοριών, που τις παρέχονται από τον αιτούντα οργανισμό.

Με βάση την ανασκόπηση της αίτησης, η «FQM» δέχεται ή απορρίπτει την αίτηση για πιστοποίηση. Όταν απορρίπτεται μία αίτηση για πιστοποίηση σαν αποτέλεσμα της ανασκόπησης της αίτησης, τεκμηριώνονται και καταγράφονται οι λόγοι της απόρριψης και παρουσιάζονται στο πελάτη με επιστολή ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Όταν γίνεται αποδεκτή η αίτηση, η «FQM» προσδιορίζει την απαιτούμενη επαγγελματική επάρκεια της ομάδας επιθεώρησης και της ομάδας ή του προσώπου που θα πάρει την απόφαση πιστοποίησης και στην συνέχεια ετοιμάζει την Προσφορά - Σύμβαση Πιστοποίησης και την προωθεί στον πελάτη. Για να προχωρήσει η διαδικασία Πιστοποίησης στο επόμενο στάδιο απαιτείται η ενυπόγραφη αποδοχή της Προσφοράς - Σύμβασης από τον πελάτη.

Η «FQM» λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις για την ανάληψη έργου πιστοποίησης και όλες οι προαναφερθείσες δραστηριότητες πριν τον έλεγχο είναι σαφώς προσδιορισμένες, σχεδιασμένες, τεκμηριωμένες, ανασκοπημένες και πλήρως κατανοητές πριν αναληφθεί το έργο και ότι περιγράφονται σχετικά με γραπτό τρόπο σε τυποποιημένα έντυπα οδηγώντας και σε υπογραφή ανάλογων συμβάσεων έργου από τα εμπλεκόμενα μέρη. Οποιαδήποτε διαφορά αντίληψης μεταξύ της «FQM» και του αιτούμενου οργανισμού επιλύεται πριν την ανάληψη του έργου.

### 5.1.3. Προγραμματισμός επιθεώρησης.

Η «FQM» αναπτύσσει ένα πρόγραμμα επιθεώρησης για τον πλήρη κύκλο πιστοποίησης που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης. Το πρόγραμμα επιθεώρησης για την αρχική πιστοποίηση περιλαμβάνει αρχική επιθεώρηση δύο σταδίων, επιθεωρήσεις επιτήρησης κατά το πρώτο και δεύτερο έτος μετά την απόφαση πιστοποίησης και επιθεώρηση επαναπιστοποίησης κατά το τρίτο έτος πριν από τη λήξη της πιστοποίησης. Ο πρώτος τριετής κύκλος πιστοποίησης ξεκινά με την απόφαση πιστοποίησης. Οι επόμενοι κύκλοι ξεκινούν με την απόφαση επαναπιστοποίησης. Ο κύκλος πιστοποίησης μπορεί να είναι διαφορετικός από τρία χρόνια σε περίπτωση που ορίζεται από το συγκεκριμένο σύστημα πιστοποίησης.

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης διενεργούνται τουλάχιστον μία φορά το ημερολογιακό έτος, εκτός από τα έτη επαναπιστοποίησης. Η ημερομηνία της πρώτης επιθεώρησης επιτήρησης από την αρχική πιστοποίηση δεν υπερβαίνει τους 12 μήνες από την ημερομηνία της απόφασης πιστοποίησης.

Κατά την επιθεώρηση, ο επιθεωρούμενος οργανισμός πρέπει να βρίσκεται σε λειτουργία, ώστε να καταστεί εφικτή η παρακολούθηση των δραστηριοτήτων του αιτούμενου πεδίου πιστοποίησης από τους εντεταλμένους επιθεωρητές της «FQM» και οφείλει επίσης, να παρέχει ανεμπόδιστη πρόσβαση στα αρχεία και τις επιθεωρούμενες εγκαταστάσεις προκειμένου να διευκολύνει το έργο των επιθεωρητών. Σε περιπτώσεις που ο πελάτης λειτουργεί βάρδιες, οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια της εργασίας σε βάρδιες λαμβάνονται υπόψη κατά την ανάπτυξη του προγράμματος επιθεώρησης και των σχεδίων επιθεώρησης.

### 5.1.4. Προσδιορισμός χρονικής διάρκειας επιθεώρησης.

Η «FQM» διαθέτει τεκμηριωμένη οδηγία εργασίας για τον προσδιορισμό της διάρκειας της επιθεώρησης, σύμφωνα με την οποία λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις που καθορίζονται στις IAF MD05 και MD 11 και ISO 22003, στις Κατευθυντήριες Οδηγίες της Διεθνούς Διαπίστευσης για τον καθορισμό χρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, YAE και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, όπως αυτές κάθε φορά ισχύουν.

Για κάθε πελάτη, η «FQM» καθορίζει τον απαιτούμενο χρόνο για τον σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας πλήρους και αποτελεσματικής επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

Ο χρόνος που δαπανάται από και προς τις υπό επιθεώρηση εγκαταστάσεις, δεν περιλαμβάνεται στον υπολογισμό της διάρκειας των ημερών επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης. Ο χρόνος που αφιερώνεται από οποιοδήποτε μέλος της ομάδας που δεν έχει οριστεί ως επιθεωρητής (δηλαδή τεχνικοί εμπειρογνώμονες, μεταφραστές, διερμηνείς, παρατηρητές και εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές) δεν υπολογίζεται στην παραπάνω καθορισμένη διάρκεια της επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης. Η χρήση μεταφραστών και διερμηνέων μπορεί να απαιτήσει επιπλέον χρόνο.

### 5.1.5. Δειγματοληψία πολλαπλών θέσεων.

Για την επιθεώρηση του συστήματος διαχείρισης ενός πελάτη που καλύπτει την ίδια δραστηριότητα σε διάφορες γεωγραφικές τοποθεσίες, χρησιμοποιείται η δειγματοληψία πολλαπλών εγκαταστάσεων.

Σε αυτήν την περίπτωση, η «FQM» αναπτύσσει ένα πρόγραμμα δειγματοληψίας για να διασφαλίσει την σωστή επιθεώρηση του συστήματος διαχείρισης. Το σκεπτικό για το σχέδιο δειγματοληψίας τεκμηριώνεται για κάθε πελάτη. Γενικά εφαρμόζονται οι απαιτήσεις του εγγράφου IAF MD 1. Η δειγματοληψία δεν επιτρέπεται για ορισμένα συγκεκριμένα συστήματα πιστοποίησης ή κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων π.χ. περιορισμοί από το ISO 22003-1 για επιχειρήσεις που επιζητούν πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων.

Η δειγματοληψία δεν εφαρμόζεται όταν υπάρχουν πολλές εγκαταστάσεις οι οποίες εκτελούν σημαντικά διαφορετικές δραστηριότητες σε σχέση με το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης.

#### 5.1.6. Πρότυπα πολλαπλών συστημάτων διαχείρισης.

Όταν η «FQM» παρέχει πιστοποίηση σε πρότυπα πολλαπλών συστημάτων διαχείρισης, ο σχεδιασμός για την επιθεώρηση διασφαλίζει την επαρκή επιτόπια επιθεώρηση ώστε να παρέχει εμπιστοσύνη στην πιστοποίηση.

### 5.2. Σχεδιασμός επιθεωρήσεων.

#### 5.2.1. Προσδιορισμός στόχων, πεδίου και κριτηρίων επιθεώρησης.

Η «FQM» καθορίζει τους στόχους της επιθεώρησης. Το πεδίο και τα κριτήρια επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν αλλαγών, καθορίζονται από την «FQM» μετά από συζήτηση με τον πελάτη.

Οι στόχοι της επιθεώρησης περιγράφουν τι πρόκειται να επιτευχθεί με την επιθεώρηση και περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα παρακάτω:

- ✓ προσδιορισμό της συμμόρφωσης του συστήματος διαχείρισης του πελάτη, ή τμημάτων του, με τα κριτήρια της επιθεώρησης.
- ✓ προσδιορισμό της ικανότητας του συστήματος διαχείρισης να διασφαλίζει ότι ο πελάτης πληροί τις ισχύουσες νομοθετικές, κανονιστικές και συμβατικές απαιτήσεις, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι η επιθεώρηση πιστοποίησης συστήματος διαχείρισης είναι και έλεγχος νομικής συμμόρφωσης.
- ✓ προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης ώστε να διασφαλιστεί ο πελάτης ότι μπορεί εύλογα να προσδοκά ότι θα επιτύχει τους καθορισμένους στόχους του.
- ✓ κατά περίπτωση, αναγνώριση σημείων για πιθανή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης.

Τα κριτήρια της επιθεώρησης χρησιμοποιούνται ως αναφορά, βάσει της οποίας προσδιορίζεται η συμμόρφωση και περιλαμβάνουν:

- τις απαιτήσεις ενός καθορισμένου κανονιστικού εγγράφου για τα συστήματα διαχείρισης,
- τις καθορισμένες διαδικασίες και την τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης που αναπτύχθηκε από τον πελάτη.

#### 5.2.2. Επιλογή ομάδας επιθεώρησης και αναθέσεις ρόλων.

Η «FQM» έχει διαδικασία επιλογής και ορισμού της ομάδας επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένου του επικεφαλής και των τεχνικών εμπειρογνομόνων, όπου απαιτείται, λαμβάνοντας υπόψη την επάρκεια που απαιτείται για την επίτευξη των στόχων της επιθεώρησης και τις απαιτήσεις για αμεροληψία.

Οι απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες του επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης και των επιθεωρητών μπορούν να συμπληρώνονται από τεχνικούς εμπειρογνώμονες, μεταφραστές και διερμηνείς που λειτουργούν υπό την καθοδήγηση ενός επιθεωρητή.

Όταν χρησιμοποιούνται μεταφραστές ή διερμηνείς, επιλέγονται έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αδικαιολόγητα τον έλεγχο.

Οι εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές συμμετέχουν στην επιθεώρηση, υπό τον όρο ότι ένας επιθεωρητής έχει οριστεί ως αξιολογητής τους. Ο αξιολογητής είναι ικανός και επαρκής να αναλάβει τα καθήκοντα και να έχει την τελική ευθύνη για τις δραστηριότητες και τα ευρήματα του εκπαιδευόμενου επιθεωρητή.

### **Παρατηρητές**

Η παρουσία και η αιτιολόγηση παρατηρητών κατά τη διάρκεια μιας δραστηριότητας επιθεώρησης, συμφωνείται μεταξύ της «FQM» και του πελάτη πριν από τη διεξαγωγή της επιθεώρησης. Η ομάδα επιθεώρησης διασφαλίζει ότι οι παρατηρητές δεν επηρεάζουν αδικαιολόγητα ούτε παρεμβαίνουν στη διαδικασία επιθεώρησης ή στα αποτελέσματα της επιθεώρησης. Οι παρατηρητές μπορεί να είναι σύμβουλοι, εκπρόσωποι του πελάτη ή του φορέα διαπίστευσης κ.α.

### **Τεχνικοί εμπειρογνώμονες**

Ο ρόλος των τεχνικών εμπειρογνώμωνων κατά τη διάρκεια μιας επιθεώρησης συμφωνείται μεταξύ της «FQM» και του πελάτη πριν από τη διεξαγωγή της επιθεώρησης. Ο τεχνικός εμπειρογνώμονας δεν ενεργεί ως επιθεωρητής στην ομάδα επιθεώρησης και συνοδεύονται πάντοτε από επιθεωρητή. Οι τεχνικοί εμπειρογνώμονες μπορούν να παρέχουν συμβουλές στην ομάδα επιθεώρησης για την προετοιμασία, τον προγραμματισμό ή την επιθεώρηση.

### **Συνοδοί (Guide)**

Κάθε επιθεωρητής συνοδεύεται από έναν συνοδό, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης και τον πελάτη. Οι συνοδοί ανατίθενται στην ομάδα επιθεώρησης για τη διευκόλυνση της επιθεώρησης. Η ομάδα επιθεώρησης διασφαλίζει ότι οι συνοδοί δεν επηρεάζουν ή παρεμβαίνουν στη διαδικασία επιθεώρησης ή στα αποτελέσματα της επιθεώρησης. Όπου ενδείκνυται, ο επιθεωρούμενος μπορεί να λειτουργήσει ταυτόχρονα και ως συνοδός.

Όταν χρησιμοποιούνται εξωτερικοί συνεργάτες η «FQM» λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλισθεί η αμεροληψία, η εχεμύθεια και η αντικειμενικότητα τους. Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Επιθεώρησης εφόσον αιτιολογήσει κατάλληλα το αίτημά.

#### **5.2.3. Πλάνο επιθεώρησης.**

Η «FQM» διασφαλίζει ότι πριν από κάθε επιθεώρηση, έχει καταρτιστεί το πλάνο επιθεώρησης για να συμφωνηθεί η διενέργεια και ο προγραμματισμός των δραστηριοτήτων της επιθεώρησης.

Το πλάνο επιθεώρησης κοινοποιείται στον πελάτη και οι ημερομηνίες επιθεώρησης συμφωνούνται εκ των προτέρων με τον πελάτη.

Η «FQM» κοινοποιεί τα ονόματα και, όταν της ζητηθεί, καθιστά διαθέσιμες βασικές πληροφορίες για κάθε μέλος της ομάδας επιθεώρησης, με επαρκή χρόνο, ώστε ο πελάτης να αντιταχθεί στον ορισμό οποιουδήποτε μέλους της ομάδας επιθεώρησης και η «FQM» να ανασυγκροτήσει την ομάδα ως ανταπόκριση σε οποιαδήποτε έγκυρη αντίρρηση.

### **5.3. Αρχική πιστοποίηση.**

Η αρχική επιθεώρηση πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης διενεργείται σε δύο στάδια.

#### **1<sup>ο</sup> Στάδιο.**

Ο σχεδιασμός διασφαλίζει ότι οι στόχοι του 1<sup>ου</sup> σταδίου μπορούν να επιτευχθούν και ο πελάτης έχει ενημερωθεί για οποιεσδήποτε «επιτόπου» δραστηριότητες κατά τη διάρκεια του 1<sup>ου</sup> σταδίου.

Οι στόχοι του 1<sup>ου</sup> σταδίου είναι:

- να ανασκοπείται η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη
- να αξιολογούνται οι υποδομές του πελάτη και να διεξάγονται συζητήσεις με το προσωπικό του πελάτη, ώστε να καθοριστεί η ετοιμότητά του για το 2<sup>ο</sup> στάδιο της επιθεώρησης

- να ανασκοπείται η κατάσταση και η κατανόηση του πελάτη αναφορικά με τις απαιτήσεις του προτύπου, ειδικότερα σε 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 2<sup>ο</sup> στάδιο της επιθεώρησης και να συμφωνούνται με τον πελάτη οι λεπτομέρειες του 2<sup>ου</sup> σταδίου της επιθεώρησης,
- να διευκολύνεται ο σχεδιασμός του 2<sup>ου</sup> σταδίου της επιθεώρησης με 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 2<sup>ου</sup> σταδίου

Τα τεκμηριωμένα συμπεράσματα σχετικά με την εκπλήρωση των στόχων του 1<sup>ου</sup> σταδίου και την ετοιμότητα για το 2<sup>ο</sup> στάδιο κοινοποιούνται στον πελάτη, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού τυχόν ευρημάτων που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως Μη Συμμορφώσεις κατά το 2<sup>ο</sup> στάδιο.

Η «FQM» μπορεί να αναβάλει ή να ακυρώσει τη διενέργεια του 2<sup>ου</sup> σταδίου, εάν κρίνει ότι οι αποκλίσεις αυτές είναι σημαντικές και μπορεί να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης. Τυχόν ευρήματα που χαρακτηρίζονται ως μη συμμορφώσεις, κατά τη διενέργεια του 1<sup>ου</sup> σταδίου, πρέπει να επιλυθούν σε διάστημα τριών (3) μηνών από την ολοκλήρωσή της.

Επίσης, στο 1<sup>ο</sup> στάδιο ανασκοπούνται μεταξύ άλλων τα νομιμοποιητικά έγγραφα του πελάτη (π.χ. Άδεια Λειτουργίας ή Γνωστοποίηση, Α.Ε.Π.Ο. ή ΠΠΔ, Πιστοποιητικό Πυρασφάλειας κλπ.), η σχετική νομοθεσία, οι εκθέσεις επιθεωρήσεων άλλων φορέων, εφόσον υπάρχουν και λοιπά αρχεία που σχετίζονται με το υπό πιστοποίηση σύστημα διαχείρισης.

Ειδικά για επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22000 το 1<sup>ο</sup> Στάδιο πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του υπό πιστοποίηση οργανισμού.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, το σύνολο ή μέρος του 1<sup>ου</sup> σταδίου μπορεί να πραγματοποιηθεί εκτός των εγκαταστάσεων του υπό πιστοποίηση οργανισμού, εφόσον υπάρχει πλήρης αιτιολόγηση. Τα τεκμήρια που αποδεικνύουν ότι οι στόχοι του 1<sup>ου</sup> σταδίου έχουν επιτευχθεί πλήρως πρέπει να είναι διαθέσιμα. (Ως εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί να θεωρηθούν πολύ απομακρυσμένες τοποθεσίες, φυσικές καταστροφές, πανδημία, σύντομη εποχική παραγωγή και άλλες ειδικές περιστάσεις)

## **2<sup>ο</sup> Στάδιο.**

Ο σκοπός του 2<sup>ου</sup> σταδίου είναι να αξιολογήσει την εφαρμογή, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικότητας, του συστήματος διαχείρισης του πελάτη. Το 2<sup>ο</sup> στάδιο πραγματοποιείται πάντοτε στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Το 2<sup>ο</sup> Στάδιο 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 άλλων κανονιστικών εγγράφων,
- ✓ την παρακολούθηση, μετρήσεις, αναφορά και ανασκόπηση της απόδοσης σε σχέση με τους βασικούς στόχους,

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

Η ομάδα επιθεώρησης αναλύει όλες τις πληροφορίες και τα τεκμήρια που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του 1<sup>ου</sup> και 2<sup>ου</sup> σταδίου, προκειμένου να ανασκοπήσει τα ευρήματα της επιθεώρησης και να συμφωνήσει στα συμπεράσματα της επιθεώρησης με τον πελάτη.

## **5.4. Διεξαγωγή επιθεώρησης.**

### **5.4.1. Γενικά.**

Η «FQM» εφαρμόζει μία διαδικασία για την διεξαγωγή των επιτόπιων επιθεωρήσεων που περιλαμβάνει μια εναρκτήρια σύσκεψη κατά την έναρξη της επιθεώρησης και μια καταληκτική σύσκεψη κατά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης.


Οι επιτόπιες επιθεωρήσεις μπορεί να περιλαμβάνουν απομακρυσμένη πρόσβαση σε ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις που περιέχουν πληροφορίες σχετικές με την επιθεώρηση του συστήματος διαχείρισης. Μπορεί επίσης να εξεταστεί η χρήση ηλεκτρονικών μέσων για τη διενέργεια της επιθεώρησης.

### **5.4.2. Εναρκτήρια συνεδρίαση.**

Κατά την έναρξη κάθε επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης πραγματοποιείται με τη Διοίκηση του επιθεωρούμενου οργανισμού και όπου είναι πρόσφορο με τους αρμοδίους των δραστηριοτήτων ή των διεργασιών που επιθεωρούνται μια εισαγωγική συνεδρίαση, η οποία διενεργείται συνήθως από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης.

Σκοπός της σύσκεψης αυτής είναι:

- η σύσταση των συμμετεχόντων και ένα περίγραμμα των ρόλων τους,
- επιβεβαίωση του πεδίου εφαρμογής,
- επιβεβαίωση του σχεδίου της επιθεώρησης, των όποιων αλλαγών και άλλων σχετικών διευθετήσεων με το πελάτη, όπως η ημερομηνία και ο χρόνος της καταληκτικής συνεδρίασης, τις προσωρινές συνεδριάσεις μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και της διοίκησης του πελάτη,
- επιβεβαίωση των καναλιών τυπικής επικοινωνίας μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του πελάτη,
- επιβεβαίωση ότι οι απαιτούμενοι πόροι είναι διαθέσιμοι,
- επιβεβαίωση των θεμάτων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα,
- επιβεβαίωση των σχετικών οδηγιών ασφαλείας, των διαδικασιών έκτακτης ανάγκης και ασφαλείας για την ομάδα επιθεώρησης,
- επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας των ρόλων και των ταυτοτήτων κάποιων συνοδών και παρατηρητών,
- η μέθοδος αναφοράς συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης των ευρημάτων της επιθεώρησης,
- πληροφόρηση σχετικά με τις συνθήκες κάτω από τις οποίες η επιθεώρηση μπορεί να τερματισθεί πρόωρα,
- 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 σχέδιο της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων της επιθεώρησης και των επακόλουθων,

 <p>ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p>	<p><b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> ΓΚ 01: A1</p>	<p>ΣΕΛ. 15/28</p>
--	--	-------------------

- επιβεβαίωση της κατάστασης των ευρημάτων από προηγούμενη ανασκόπηση ή επιθεώρηση αν αυτό είναι εφαρμόσιμο,
- μέθοδοι και διαδικασίες που πρέπει να χρησιμοποιούνται στην επιθεώρηση βασιζόμενες στη δειγματοληψία,
- επιβεβαίωση της γλώσσας που θα χρησιμοποιηθεί στην επιθεώρηση,
- επιβεβαίωση ότι, κατά τη διάρκεια του ελέγχου, ο πελάτης θα ενημερώνεται για την πρόοδο του ελέγχου και τυχόν ανησυχιών,
- η δυνατότητα στον πελάτη να θέτει ερωτήσεις.

#### 5.4.3. Επικοινωνία κατά την διάρκεια της επιθεώρησης.

Κατά τη διάρκεια της εκτελούμενης επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης, η ομάδα επιθεώρησης περιοδικά αποτιμά την πρόοδο της επιθεώρησης και ανταλλάσσει αναγκαίες πληροφορίες, που έχουν συλλεχθεί μέχρι τη στιγμή εκείνη. Ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης μπορεί να αναθέτει νέες εργασίες ή νέους ρόλους, αν χρειάζεται, στα μέλη της ομάδας επιθεώρησης και περιοδικά/ενδιάμεσα να πληροφορεί για την πρόοδο της επιθεώρησης και ενδεχόμενων προβλημάτων τον πελάτη..

Όταν τα διαθέσιμα τεκμήρια της επιθεώρησης δείχνουν ότι οι στόχοι της επιθεώρησης είναι ανέφικτοι ή υποδηλώνουν την ύπαρξη άμεσου και σημαντικού κινδύνου, ο επικεφαλής επιθεωρητής το αναφέρει στον πελάτη και, εάν είναι δυνατόν, στην «FQM», ώστε να καθοριστούν οι κατάλληλες ενέργειες. Τέτοιες ενέργειες μπορεί να περιλαμβάνουν επαναβεβαίωση ή τροποποίηση του σχεδίου επιθεώρησης, αλλαγές στους στόχους της επιθεώρησης ή στο πεδίο επιθεώρησης ή ακόμα και τον τερματισμό της επιθεώρησης. Ο επικεφαλής επιθεωρητής αναφέρει τα αποτελέσματα των ενεργειών που ελήφθησαν στην «FQM».

Ο επικεφαλής επιθεωρητής ανασκοπεί με τον πελάτη κάθε ανάγκη για αλλαγές στο πεδίο επιθεώρησης που καθίσταται προφανές καθώς προχωρούν οι επιτόπιες δραστηριότητες επιθεώρησης και το αναφέρει στην «FQM».

#### 5.4.4. Λήψη και επαλήθευση πληροφοριών.

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, οι πληροφορίες που σχετίζονται με τους στόχους, το πεδίο εφαρμογής και τα κριτήρια της επιθεώρησης (συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με διεπαφές μεταξύ λειτουργιών, δραστηριοτήτων και διεργασιών), λαμβάνονται με κατάλληλη δειγματοληψία και επαληθεύονται ώστε να αποτελέσουν τεκμήρια της επιθεώρησης. Οι μέθοδοι για τη λήψη πληροφοριών περιλαμβάνουν, αλλά δεν περιορίζονται σε:

- α) συνεντεύξεις
- β) παρατήρηση διεργασιών και δραστηριοτήτων
- γ) ανασκόπηση τεκμηρίωσης και αρχείων.

Ειδικά για τα Συστήματα Διαχείρισης ΥΑΕ, η ομάδα επιθεώρησης διενεργεί πάντοτε συνέντευξη με τον Τεχνικό Ασφαλείας, τον Εκπρόσωπο των Εργαζομένων και τον Ιατρό Εργασίας (εφόσον διαθέτει ο οργανισμός).

#### 5.4.5. Εντοπισμός και καταγραφή ευρημάτων επιθεώρησης.

Τα ευρήματα της επιθεώρησης που συνοψίζουν τη συμμόρφωση και αναφέρουν λεπτομερώς τη μη συμμόρφωση προσδιορίζονται, ταξινομούνται και καταγράφονται για να καταστεί δυνατή η λήψη τεκμηριωμένης απόφασης πιστοποίησης ή η διατήρηση της πιστοποίησης.

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.

Οι ευκαιρίες βελτίωσης μπορούν να εντοπιστούν και να καταγραφούν, εκτός εάν απαγορεύεται από τις απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης του συστήματος διαχείρισης. Τα ευρήματα της επιθεώρησης, τα οποία είναι μη συμμορφώσεις, δεν μπορούν να καταγραφούν ως ευκαιρίες βελτίωσης.

Η διαπίστωση της μη συμμόρφωσης καταγράφεται έναντι συγκεκριμένης απαίτησης και περιέχει σαφή δήλωση της μη συμμόρφωσης, προσδιορίζοντας λεπτομερώς τα αντικειμενικά τεκμήρια στα οποία βασίζεται η μη συμμόρφωση. Οι μη συμμορφώσεις συζητούνται με τον πελάτη για να διασφαλιστεί ότι τα αποδεικτικά τεκμήρια είναι ακριβή και ότι οι μη συμμορφώσεις είναι κατανοητές. Ο επιθεωρητής δεν προτείνει την αιτία των μη συμμορφώσεων ή τη λύση τους.

#### 5.4.6. Προετοιμασία επιλόγου επιθεώρησης.

Με ευθύνη 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 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.

#### 5.4.7. Καταληκτική συνεδρίαση.

Η καταληκτική συνεδρίαση μεταξύ των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης, της Διοίκησης και όταν είναι δυνατόν, των εκπροσώπων του πελάτη, γίνεται μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης αξιολόγησης.

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

- ✓ ενημέρωση του πελάτη ότι τα τεκμήρια που αποκτήθηκαν κατά την διάρκεια της επιθεώρησης, βασίζονται σε ένα δείγμα από τη πληροφόρηση και ως εκ τούτου περιέχουν ένα στοιχείο αβεβαιότητας,
- ✓ την μέθοδο και το χρονοδιάγραμμα της υποβολής εκθέσεων συμπεριλαμβανομένης της όποιας ιεράρχησης των ευρημάτων της επιθεώρησης,
- ✓ τη διεργασία του φορέα πιστοποίησης για το χειρισμό των μη συμμορφώσεων, συμπεριλαμβανομένων των όποιων επιπτώσεων σχετίζονται με τη κατάσταση της πιστοποίησης του πελάτη,
- ✓ διατύπωση από την επιχείρηση των αιτίων των μη-συμμορφώσεων που έχουν καταγραφεί,
- ✓ 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,
- ✓ τις ενέργειες του φορέα πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση,
- ✓ πληροφόρηση σχετικά με τις διεργασίες χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων.

Κατά τη διάρκεια αυτής της σύσκεψης, τα σχετικά έντυπα, στα οποία καταγράφονται οι Μη Συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν, υπογράφονται από τη Διοίκηση του πελάτη 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.

Τέλος, δίνεται η δυνατότητα στην διοίκηση και τους εκπροσώπους του πελάτη, να υποβάλλουν τις ερωτήσεις τους και να εκφράσουν τυχόν απορίες, σχετικά με την διαδικασία επιθεώρησης και τα ευρήματα αυτής.

#### **5.4.8. Έκθεση επιθεώρησης.**

Με ευθύνη του Επικεφαλής Επιθεωρητή, η ομάδα επιθεώρησης/ελέγχου, συντάσσει για κάθε επιθεώρηση που εκτελεί μια γραπτή έκθεση σε τυποποιημένο έντυπο του ΣΔΠ κατά κατηγορία πιστοποίησης ή σχήματος πιστοποίησης.

Για τις περιπτώσεις πιστοποίησης προϊόντων, συστημάτων ή διεργασιών χρησιμοποιούνται αντίστοιχα κατάλληλα ιδιαίτερα έντυπα αναφορών επιθεώρησης. Η αναφορά επιθεώρησης κοινοποιείται στον πελάτη την ίδια μέρα ή σε άλλη συμφωνημένη ημερομηνία, αλλά παραμένει ιδιοκτησία της «FQM». Ο πελάτης κρατά αντίγραφο του πίνακα ευρημάτων αποκλίσεων την ίδια ημέρα που καταγράφηκαν.

Η έκθεση επιθεώρησης παρέχει ένα ακριβές, συνοπτικό και σαφές αρχείο της επιθεώρησης που επιτρέπει τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης πιστοποίησης και περιλαμβάνει ή αναφέρεται στα ακόλουθα:

- α) Ταυτοποίηση του φορέα πιστοποίησης,
- β) το όνομα και τη διεύθυνση του πελάτη και του εκπροσώπου του πελάτη,
- γ) το είδος της επιθεώρησης (π.χ. αρχική έλεγχος, επιτήρηση ή επαναπιστοποίηση ή ειδική επιθεώρηση),
- δ) τα κριτήρια της επιθεώρησης,
- ε) τους στόχους του της επιθεώρησης,
- στ) το εύρος του της επιθεώρησης, ιδίως τον προσδιορισμό των οργανωτικών ή λειτουργικών μονάδων ή διαδικασιών που ελέγχθηκαν και τον χρόνο του ελέγχου,
- ζ) οποιαδήποτε απόκλιση από το σχέδιο της επιθεώρησης και τους λόγους τους,
- η) τυχόν σημαντικά ζητήματα που επηρεάζουν το πρόγραμμα της επιθεώρησης,
- ι) Ταυτότητα του επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης, των μελών της ομάδας επιθεώρησης και τυχόν συνοδών,
- ι) τις ημερομηνίες και τους τόπους όπου διεξήχθησαν οι δραστηριότητες της επιθεώρησης (επί τόπου ή εκτός έδρας, μόνιμοι ή προσωρινοί χώροι),
- ια) ευρήματα της επιθεώρησης, αναφορά σε αποδεικτικά στοιχεία και συμπεράσματα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του είδους της επιθεώρησης,
- ιβ) σημαντικές αλλαγές, εάν υπάρχουν, που επηρεάζουν το σύστημα διαχείρισης του πελάτη από τότε που πραγματοποιήθηκε η τελευταία επιθεώρηση,
- ιγ) τυχόν ανεπίλυτα ζητήματα, εάν εντοπιστούν,
- ιδ) κατά περίπτωση, εάν η επιθεώρηση είναι συνδυασμένη, κοινή ή ολοκληρωμένη,
- ιε) δήλωση αποποίησης ευθύνης που αναφέρει ότι η επιθεώρηση βασίζεται σε διαδικασία δειγματοληψίας των διαθέσιμων πληροφοριών,
- ιστ) τυχόν συστάσεις από την ομάδα επιθεώρησης,

ιζ) ο ελεγχόμενος πελάτης ελέγχει αποτελεσματικά τη χρήση των εγγράφων πιστοποίησης και των σημάτων, εάν υπάρχουν,

ιη) επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί σχετικά με μη συμμορφώσεις που είχαν εντοπιστεί προηγουμένως, εάν υπάρχουν.

Η έκθεση θα περιέχει επίσης:

α) δήλωση σχετικά με τη συμμόρφωση και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης μαζί με μια περίληψη των αποδεικτικών στοιχείων σχετικά με:

- την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να ανταποκρίνεται στις ισχύουσες απαιτήσεις και τα αναμενόμενα αποτελέσματα
- η διαδικασία εσωτερικού ελέγχου και αναθεώρησης της διοίκησης

β) συμπέρασμα σχετικά με την καταλληλότητα του πεδίου της πιστοποίησης·

γ) επιβεβαίωση ότι οι στόχοι του ελέγχου έχουν εκπληρωθεί.

#### 5.4.9. Ανάλυση αιτιών μη συμμορφώσεων.

Η «FQM» απαιτεί από τους πελάτες της μέσω του επικεφαλής επιθεώρησης, να αναλύουν τα αίτια και να περιγράφουν τις συγκεκριμένες διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες που θα αναλάβουν ή σχεδιάζουν να αναλάβουν, ώστε να εξαλείψουν τις μη συμμορφώσεις εντός συγκεκριμένου καθορισμένου χρονικού πλαισίου. Ο πελάτης υποχρεούται να καταγράψει στο ίδιο έντυπο που ενσωματώνεται στην έκθεση επιθεώρησης και καταγράφονται οι αποκλίσεις (Μη Συμμορφώσεις και Παρατηρήσεις), τόσο τα στοιχεία διερεύνησης των γενεσιουργών αιτιών της εντοπισμένης ΜΣ, όσο και το σχέδιο διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών που προτίθεται να εφαρμόσει για την άρση και την εξάλειψη του προβλήματος. Επιπλέον καταγράφεται το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των ενεργειών, όπως το έχει καθιερώσει η «FQM».

#### 5.4.10. Αποτελεσματικότητα διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ανασκοπεί τις διορθώσεις, τις εντοπισμένες αιτίες και τις διορθωτικές ενέργειες που υπέβαλε ο πελάτης για να προσδιορίσει εάν αυτές είναι αποδεκτές. Η «FQM» επαλήθευει την αποτελεσματικότητα τυχόν διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών. Καταγράφονται τα αποδεικτικά στοιχεία που λαμβάνονται για την υποστήριξη της επίλυσης των μη συμμορφώσεων. Ο πελάτης ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της ανασκόπησης και της επαλήθευσης και αν απαιτείται πρόσθετη πλήρη επιθεώρηση, πρόσθετη μερική επιθεώρηση ή τεκμήρια (που θα επιβεβαιωθούν κατά τη διάρκεια μελλοντικών ελέγχων) για την επαλήθευση της αποτελεσματικότητας της διόρθωσης και των διορθωτικών ενεργειών.


Η επαλήθευση της αποτελεσματικότητας της διόρθωσης και της διορθωτικής ενέργειας μπορεί να πραγματοποιηθεί βάσει ανασκόπησης τεκμηριωμένων πληροφοριών που παρέχονται από τον πελάτη ή, όπου απαιτείται, μέσω επιτόπου επαλήθευσης. Συνήθως αυτή η δραστηριότητα γίνεται από ένα μέλος της ομάδας επιθεώρησης.

#### 5.4.11. Επιθεώρηση θεμάτων σχετικών με την κλιματική αλλαγή.

Ο φορέας έχει αποφασίσει να ενσωματώσει και να συμπεριλάβει στα θέματα των επιθεωρήσεων που πραγματοποιούν οι επιθεωρητές του, τα θέματα της κλιματικής αλλαγής όπως αυτά παρουσιάζονται στην τεχνική οδηγία APG Auditing Climate Change issues in ISO 9001/19-03-2024.

Επομένως, κατά την διάρκεια των επιθεωρήσεων στο πλαίσιο των προτύπων ISO με κοινή δομή με αυτή του ISO 9001, εξετάζονται οι ακόλουθες απαιτήσεις:

1. Ο πελάτης πρέπει να προσδιορίζει αν η κλιματική αλλαγή τον αφορά (& 4.1)
2. Αν τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν απαιτήσεις σχετικές με την κλιματική αλλαγή (& 4.2)
3. Αν επηρεάζεται το πεδίο εφαρμογής του πελάτη, σύμφωνα με τα παραπάνω (& 4.3)

 <p>ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p>	<b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> ΓΚ 01: Α1	ΣΕΛ. 19/28
--	--	------------

4. Ενέργειες στην Ανάλυση Διακινδύνευσης του πελάτη (& 6.1)
5. Σχεδιασμό των αλλαγών (& 6.3)
6. Πως επηρεάζει του πόρους για την επίτευξη της συμμόρφωσης των προϊόντων/υπηρεσιών (& 7.1)
7. Αν επηρεάζει τις λειτουργίες του οργανισμού
8. Πιθανές επιπτώσεις στην παρακολούθηση και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών ή αλλαγές στο πρόγραμμα επιθεώρησης του πελάτη.

## 5.5. Απόφαση πιστοποίησης.

### 5.5.1. Γενικά.

Όταν ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ολοκληρώσει την έκθεση επιθεώρησης, την υποβάλλει, μαζί με την πρότασή του για απονομή ή όχι του Πιστοποιητικού, στο Συμβούλιο Πιστοποίησης της «FQM» για έγκριση. Το Συμβούλιο αποφασίζει να απονεμίσει ή όχι το Πιστοποιητικό εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται, από τις διαδικασίες του.

Η «FQM» διασφαλίζει ότι τα μέλη του Συμβουλίου πιστοποίησης, που λαμβάνουν τις αποφάσεις για τη χορήγηση ή την απόρριψη της πιστοποίησης, την επέκταση ή τη μείωση του πεδίου της πιστοποίησης, την αναστολή ή την αποκατάσταση της πιστοποίησης, την ανάκληση της πιστοποίησης ή την ανανέωση της πιστοποίησης για τα συστήματα διαχείρισης, διαφέρουν από εκείνα που διενήργησαν τις επιθεωρήσεις των αντίστοιχων συστημάτων διαχείρισης, όπως επίσης ότι τα μέλη αυτά διαθέτουν την κατάλληλη επάρκεια.

### 5.5.2. Ενέργειες πριν την λήψη απόφασης.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης της «FQM», πριν λάβει την σχετική απόφαση για τη χορήγηση πιστοποίησης, την επέκταση ή τη μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης, την ανανέωση, την αναστολή ή την αποκατάσταση ή την ανάκληση της πιστοποίησης, επιβεβαιώνει τα παρακάτω:

- α) οι πληροφορίες που παρέχονται από την ομάδα επιθεώρησης είναι επαρκείς, όσον αφορά τις απαιτήσεις πιστοποίησης και το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης,
- β) για τυχόν κύριες μη συμμορφώσεις, έχει εξετάσει, αποδεχθεί και επαληθεύσει τις διορθωτικές και διορθωτικές ενέργειες,
- γ) για τυχόν μη κύριες μη συμμορφώσεις, έχει εξετάσει και αποδεχθεί το σχέδιο των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών του πελάτη.

### 5.5.3. Πληροφορίες για την χορήγηση αρχικής πιστοποίησης.

Οι πληροφορίες που παρέχονται από την ομάδα επιθεώρησης/ελέγχου στο Συμβούλιο Πιστοποίησης για την λήψη της απόφασης πιστοποίησης περιλαμβάνουν, τουλάχιστον τα παρακάτω:

- α) την έκθεση επιθεώρησης
- β) σχόλια σχετικά με τις μη συμμορφώσεις και, κατά περίπτωση, τις διορθωτικές και διορθωτικές ενέργειες που έγιναν από τον πελάτη
- γ) επιβεβαίωση των πληροφοριών που παρέχονται στον οργανισμό πιστοποίησης, κατά την ανασκόπηση της αίτησης του πελάτη
- δ) επιβεβαίωση ότι οι στόχοι της επιθεώρησης έχουν επιτευχθεί
- ε) εισήγηση για τη χορήγηση ή μη πιστοποίησης, μαζί με τυχόν όρους ή παρατηρήσεις

Όταν το Συμβούλιο Πιστοποίησης δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει την εφαρμογή διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών οποιασδήποτε κύριας μη συμμόρφωσης εντός 6 μηνών από την

τελευταία ημέρα του 2<sup>ου</sup> σταδίου, η «FQM», επαναλαμβάνει την διαδικασία του 2<sup>ου</sup> σταδίου, πριν την εισήγηση για πιστοποίηση.

## 5.6. Διατήρηση πιστοποίησης.

### 5.6.1. Γενικά.

Η «FQM» διατηρεί σε ισχύ την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης, με βάση την απόδειξη, ότι ο πελάτης εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις του προτύπου του συστήματος διαχείρισης.

Επίσης, μπορεί να διατηρήσει την ισχύ της πιστοποίησης ενός πελάτη, βάσει θετικής εισήγησης από τον επικεφαλής επιθεωρητή χωρίς περαιτέρω ανεξάρτητη ανασκόπηση και απόφαση, υπό την προϋπόθεση ότι:

α) για οποιαδήποτε κύρια μη συμμόρφωση ή άλλη κατάσταση που μπορεί να οδηγήσει σε αναστολή ή ανάκληση του πιστοποίησης, η «FQM» διαθέτει ένα σύστημα που απαιτεί από τον επικεφαλής επιθεωρητή να αναφέρει στην «FQM» την ανάγκη να ξεκινήσει μια ανασκόπηση από αρμόδιο προσωπικό, διαφορετικό από εκείνο που διενήργησε την επιθεώρηση, για να προσδιορίσει εάν η πιστοποίηση μπορεί να διατηρηθεί

β) το αρμόδιο προσωπικό της «FQM» παρακολουθεί τις δραστηριότητες της επιθεώρησης επιτήρησης, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της έκθεσης επιθεώρησης από τους επιθεωρητές, για να επιβεβαιώσει ότι η δραστηριότητα πιστοποίησης λειτουργεί αποτελεσματικά.

### 5.6.2. Δραστηριότητες επιτήρησης.

Εφόσον κάποια επιχείρηση πιστοποιηθεί, το Σύστημα Διαχείρισης που εφαρμόζει, επιτηρείται από την «FQM» υποχρεωτικά τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Επιθεωρήσεις επιτήρησης πρέπει να διενεργούνται τουλάχιστον μία φορά ένα ημερολογιακό έτος, εκτός του έτους της επαναπιστοποίησης.

Η ημερομηνία της πρώτης επιθεώρησης επιτήρησης μετά από αρχική πιστοποίηση δεν πρέπει να υπερβαίνει τους 12 μήνες από την ημερομηνία της απόφαση πιστοποίησης. Σκοπός των ετήσιων αυτών επιθεωρήσεων επιτήρησης είναι να επιβεβαιωθεί η συνεχής 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 των σχετικών προτύπων, μεταξύ των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης.

Κάθε επιτήρηση για το σχετικό πρότυπο συστήματος διαχείρισης περιλαμβάνει:

- τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- την ανασκόπηση των ενεργειών που εκτελέστηκαν για την άρση των μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης επιθεώρησης,
- τη διαχείριση των παραπόνων,
- την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης αναφορικά με την επίτευξη των στόχων των πιστοποιημένων πελατών, και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του αντίστοιχου συστήματος διαχείρισης
- την πρόοδο των προβλεπόμενων δραστηριοτήτων αναφορικά με τη συνεχή βελτίωση,
- το διαρκή λειτουργικό έλεγχο,
- την ανασκόπηση τυχόν αλλαγών, και

 <p>ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p>	<p><b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> ΓΚ 01: A1</p>	<p>ΣΕΛ. 21/28</p>
--	--	-------------------

- 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 παράγραφοι του προτύπου καθώς και τα τμήματα της επιχείρησης στα οποία αυτές εφαρμόζονται, χωρίζονται σε δύο ενότητες, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες της κάθε πιστοποιημένης επιχείρησης. Σε κάθε μια από τις επιθεωρήσεις επιτήρησης επιθεωρείται μια από τις παραπάνω ενότητες.

Οι εκθέσεις των επιθεωρήσεων επιτήρησης εξετάζονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης εντός τριάντα (30) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ολοκληρωμένης έκθεσης του Επικεφαλής Επιθεωρητή. Η απόφαση για τη διατήρηση, αναστολή ή απόσυρση της πιστοποίησης είναι αποκλειστική ευθύνη του Συμβουλίου Πιστοποίησης. Η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης σχετικά με το αποτέλεσμα της επιθεώρησης επιτήρησης κοινοποιείται στον πελάτη και αρχειοθετείται.

### **5.6.3. Επαναπιστοποίηση.**

Ο σκοπός της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης είναι να επιβεβαιώσει τη συνεχιζόμενη συμμόρφωση και αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης στο σύνολό του, και τη συνεχιζόμενη συνάφεια και εφαρμογή του για το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης σχεδιάζεται και διενεργείται για την αξιολόγηση της συνεχούς εκπλήρωσης όλων των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου συστήματος διαχείρισης ή άλλου κανονιστικού εγγράφου. Η επιθεώρηση προγραμματίζεται και διεξάγεται εγκαίρως, ώστε να είναι δυνατή η έγκαιρη ανανέωση πριν από την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού.

Η διαδικασία επαναπιστοποίησης περιλαμβάνει την ανασκόπηση προηγούμενων εκθέσεων επιθεώρησης επιτήρησης και εξετάζει την επίδοση του συστήματος διαχείρισης κατά τον πιο πρόσφατο κύκλο πιστοποίησης. Οι δραστηριότητες επιθεώρησης επαναπιστοποίησης ενδέχεται να έχουν ένα πρώτο στάδιο σε καταστάσεις όπου υπήρξαν σημαντικές αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης, στον οργανισμό ή στο πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί το σύστημα διαχείρισης (π.χ. αλλαγές στη νομοθεσία). Τέτοιες αλλαγές μπορούν να συμβούν ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης και η «FQM» ενδέχεται να χρειαστεί να πραγματοποιήσει ειδική επιθεώρηση που μπορεί να είναι σε ένα ή δύο στάδια.

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης προγραμματίζεται τουλάχιστον δύο μήνες πριν την λήξη της τριετούς ισχύος του πιστοποιητικού και διεξάγεται πριν την λήξη του πιστοποιητικού. Περιλαμβάνει επιτόπια επιθεώρηση. Για οποιαδήποτε κύρια μη συμμόρφωση, η «FQM» καθορίζει προθεσμίες για διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες. Αυτές οι ενέργειες πρέπει να υλοποιηθούν και να επαληθευτούν πριν από τη λήξη της πιστοποίησης.

Όταν οι δραστηριότητες της επαναπιστοποίησης, ολοκληρώνονται επιτυχώς πριν από την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης πιστοποίησης, τότε η ημερομηνία λήξης της νέας πιστοποίησης βασίζεται στην ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης πιστοποίησης. Η ημερομηνία έκδοσης του νέου πιστοποιητικού είναι η ίδια ή μεταγενέστερη από την ημερομηνία της απόφασης επαναπιστοποίησης.

Εάν η «FQM» δεν έχει ολοκληρώσει την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης ή δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει την εφαρμογή διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών για οποιαδήποτε κύρια μη συμμόρφωση πριν από την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης, τότε δεν εκδίδει απόφαση επαναπιστοποίησης. Ο πελάτης ενημερώνεται και εξηγούνται οι συνέπειες. Μετά τη λήξη της πιστοποίησης, η «FQM» μπορεί να αποκαταστήσει την πιστοποίηση εντός 6 μηνών υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί οι εκπρόθεσμες ενέργειες της επαναπιστοποίησης. Διαφορετικά διεξάγεται τουλάχιστον ένα 2<sup>ο</sup> στάδιο. Η ημερομηνία έκδοσης του νέου πιστοποιητικού είναι η ίδια ή μεταγενέστερη από την ημερομηνία της απόφασης επαναπιστοποίησης και βασίζεται στον προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

#### 5.6.4. Ειδικές επιθεωρήσεις.

##### Επέκταση πεδίου εφαρμογής

Η «FQM», ανταποκρινόμενη σε υποβολή αίτησης ή έγγραφο αίτημα πελάτη για την επέκταση του πεδίου πιστοποίησης που έχει ήδη χορηγηθεί, προβαίνει σε ανασκόπηση της αίτησης και καθορίζει τις απαραίτητες δραστηριότητες επιθεώρησης για να αποφασίσει εάν μπορεί να χορηγηθεί η επέκταση ή όχι. Η επιθεώρηση αυτή μπορεί να διεξαχθεί ταυτόχρονα και σε συνδυασμό με μια επιθεώρηση επιτήρησης.

##### Επιθεωρήσεις σύντομης προειδοποίησης

Η «FQM», ενδέχεται επίσης, να διενεργήσει επιθεώρηση σε ήδη πιστοποιημένους πελάτες σε σύντομο χρονικό διάστημα ή αιφνιδιαστικά για τη διερεύνηση παραπόνων ή ως απόκριση σε αλλαγές, ή επακόλουθα σε πελάτες που το πιστοποιητικό τους έχει τεθεί σε αναστολή. Σε τέτοιες περιπτώσεις η «FQM»:

- α) περιγράφει και γνωστοποιεί εκ των προτέρων στους πιστοποιημένους πελάτες τους όρους υπό τους οποίους θα διενεργηθούν οι εν λόγω επιθεωρήσεις
- β) επιδεικνύει πρόσθετη προσοχή στην ανάθεση της ομάδας επιθεώρησης λόγω της έλλειψης ευκαιρίας για τον πελάτη να αντιταχθεί στα μέλη της ομάδας ελέγχου.

##### Άλλες Περιπτώσεις

Επιπλέον η «FQM», μπορεί να διενεργήσει ειδική επιθεώρηση:

- Αν συντρέχουν λόγοι επαλήθευσης μη-συμμορφώσεων
- Αν απαιτηθεί από την επιτροπή αμεροληψίας της «FQM»
- Αν υπάρχει έκτακτη ανάγκη (έκρηξη, πυρκαγιά κλπ.) που επηρεάζει την εφαρμογή του συστήματος
- Αν απαιτηθεί από εξωτερικό φορέα (ΕΣΥΔ, αρμόδιες αρχές κλπ.)
- Για τα Συστήματα ΥΑΕ, αν υπάρξει σοβαρό ατύχημα ή δυστύχημα ή παράβαση νομοθεσίας/ σοβαρής κανονιστικής απαίτησης
- Για τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αν υπάρξει σοβαρό περιβαλλοντικό συμβάν

Στις περιπτώσεις που απαιτείται ειδική επιθεώρηση για την άρση των μη συμμορφώσεων τότε αυτό πρέπει να καταγράφεται σε έκθεση επιθεώρησης.


Ειδικά για τις ειδικές επιθεωρήσεις σε ΣΔΑΤ η «FQM» ενημερώνει τον πελάτη κάτω από ποιες συνθήκες διενεργούνται και οργανώνονται οι επιθεωρήσεις αυτές.

#### 5.6.5. Αναστολή, Ανάκληση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

Η «FQM» διαθέτει πολιτική και διαδικασία αναστολής, ανάκλησης ή μείωσης του πεδίου πιστοποίησης και προσδιορίζει τις επακόλουθες ενέργειες.

Η πιστοποίηση μπορεί να ανασταλεί ή να ανακληθεί στις παρακάτω περιπτώσεις:

- το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη αδυνατεί συστηματικά ή σοβαρά να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης
- ο πιστοποιημένος πελάτης δεν επιτρέπει τη διενέργεια επιθεωρήσεων επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης στην απαιτούμενη συχνότητα ή τη διενέργεια ειδικής επιθεώρησης
- ο πιστοποιημένος πελάτης έχει ζητήσει εθελοντικά την αναστολή

 <p>ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p>	<p><b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> ΓΚ 01: A1</p>	<p>ΣΕΛ. 23/28</p>
--	--	-------------------

- Η επιτροπή αμεροληψίας επιβάλλει την ανάκληση κατόπιν μη τήρησης της παρούσης διαδικασίας
- εάν ο πιστοποιημένος οργανισμός ΔΕΝ εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις ή παραβαίνει άλλους ουσιώδεις όρους του Συμφωνητικού/Σύμβασης Πιστοποίησης
- εάν διαπιστωθεί άμεσος κίνδυνος για τη δημόσια ασφάλεια και υγεία με υπαιτιότητα του πιστοποιημένου οργανισμού.
- Εάν γίνονται ουσιώδεις αλλαγές στις διαδικασίες ή το Εγχειρίδιο Ποιότητας της Επιχείρησης χωρίς να ειδοποιείται γραπτά η «FQM»
- Εάν η επιχείρηση χρεωκοπήσει ή διακόψει οριστικά τη λειτουργία της.

Εφόσον η πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη έχει τεθεί σε αναστολή, η πιστοποίηση είναι προσωρινά άκυρη. Σε κάθε περίπτωση η αναστολή δεν υπερβαίνει τους έξι μήνες. Προκειμένου η «FQM» να επαναφέρει σε ισχύ το πιστοποιητικό που έχει τεθεί σε αναστολή, πρέπει να έχει επιλυθεί ολικά το ζήτημα που οδήγησε στην αναστολή. Η μη επίλυση των ζητημάτων που είχαν ως αποτέλεσμα την αναστολή σε χρόνο που καθορίζει η «FQM», έχει ως αποτέλεσμα την ανάκληση ή τη μείωση του πεδίου πιστοποίησης.

Στην περίπτωση Ανάκλησης της πιστοποίησης, ο πελάτης θα πρέπει να υποβάλλει εκ νέου αίτηση πιστοποίησης, εάν επιθυμεί την εκ νέου πιστοποίηση. Η οριστική Ανάκληση κοινοποιείται εγγράφως στον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, η επιχείρηση υποχρεούται να επιστρέψει στην «FQM» όλα τα πρωτότυπα Πιστοποιητικά. Η «FQM» γνωστοποιεί την Ανάκληση στο ευρύ κοινό με κάθε μέσο που κρίνει σκόπιμο.

#### **5.6.7. Μεταφορά Διαπιστευμένου Πιστοποιητικού Συστήματος Διαχείρισης**

Όταν ο πελάτης αιτείται στην «FQM» την μεταφορά Διαπιστευμένου Πιστοποιητικού από άλλο Φορέα Πιστοποίησης, τότε εφαρμόζονται οι απαιτήσεις του εγγράφου IAF MD 2 και της σχετικής Οδηγίας που έχει εκδώσει η «FQM».

#### **5.6.8. Αρχεία πελατών.**

Η «FQM» διαθέτει τεκμηριωμένη διαδικασία για την διατήρηση των σχετικών με τις επιθεωρήσεις και άλλες δραστηριότητες πιστοποίησης και ελέγχου για όλους τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων όλων των οργανισμών που υπέβαλαν αιτήσεις, και όλων των οργανισμών που επιθεωρήθηκαν, πιστοποιήθηκαν ή που το πιστοποιητικό τους τέθηκε σε αναστολή ή ανάκληση.

Τα αρχεία των αιτούντων και των πελατών τηρούνται ασφαλή, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πληροφορίες διατηρούνται εμπιστευτικές. Τα αρχεία μεταδίδονται, διαβιβάζονται ή μεταφέρονται με τρόπο που διασφαλίζει τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας.

Τα αρχεία των πιστοποιημένων πελατών και των προηγούμενα πιστοποιημένων πελατών διατηρούνται τουλάχιστον για τη διάρκεια του τρέχοντος κύκλου συν έναν πλήρη κύκλο πιστοποίησης.

Τα αρχεία που τηρούνται για τους πιστοποιημένους πελάτες περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- ✓ πληροφορίες αίτησης και αρχικές εκθέσεις ελέγχου, επιτήρησης και επαναπιστοποίησης
- ✓ την σύμβαση πιστοποίησης
- ✓ αιτιολόγηση της μεθοδολογίας που χρησιμοποιείται για τη δειγματοληψία πολλαπλών τοποθεσιών, κατά περίπτωση
- ✓ αιτιολόγηση για τον προσδιορισμό του χρόνου επιθεώρησης και ελέγχου
- ✓ επαλήθευση των διορθωτικών και διορθωτικών ενεργειών

- ✓ αρχεία παραπόνων και προσφυγών και τυχόν επακόλουθες διορθώσεις ή διορθωτικές ενέργειες
- ✓ συζητήσεις και αποφάσεις της επιτροπής, εάν υπάρχουν
- ✓ τεκμηρίωση των αποφάσεων πιστοποίησης
- ✓ έγγραφα πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένου του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης όσον αφορά το προϊόν, τη διαδικασία ή την υπηρεσία, κατά περίπτωση
- ✓ σχετικά αρχεία που είναι απαραίτητα για τη διαπίστωση της αξιοπιστίας της πιστοποίησης, όπως αποδεικτικά στοιχεία για την ικανότητα των ελεγκτών και των τεχνικών εμπειρογνομόνων
- ✓ προγράμματα ελέγχου.

## **6. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ**

### **6.1. Ενστάσεις.**

Κατά των αποφάσεων της «FQM» για θέματα πιστοποίησης και ελέγχου, ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος ή ο έχων έννομο συμφέρον δύναται να ασκήσει ένσταση στην «FQM», εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της σχετικής απόφασης ή από την ημερομηνία που αποδεδειγμένα έλαβε γνώση.

Για τη διευκόλυνση του κοινού, η «FQM» έχει αναρτημένο στην ιστοσελίδα της, το έντυπο παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να δίνεται η δυνατότητα της απευθείας συμπλήρωσης του εντύπου από τον ενδιαφερόμενο.

Οι ενστάσεις της Επιχείρησης ή άλλου ενδιαφερομένου μέρους πρέπει να απευθύνονται εγγράφως προς τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της «FQM». Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας αναθέτει την εξέταση της ένστασης, 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 ένσταση ή υπάρχουν τα παράπονα και οι διαφωνίες και οι οποίοι θα αποτελούν πλέον την Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων. Στην Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων δύναται να προσκαλούνται για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων εξωτερικοί σύμβουλοι και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία με την υπό εξέταση ένσταση.

Η παραπάνω απόφαση του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας, όσον αφορά στα πρόσωπα που αποτελούν την Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων, κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο για τυχόν αντιρρήσεις. Ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να προβάλλει αντιρρήσεις ως προς τη σύνθεση της Επιτροπής για περισσότερες από δύο συνεχόμενες φορές.

Η υποβολή, η διερεύνηση και η απόφαση επί των ενστάσεων δεν οδηγεί σε διακρίσεις κατά του ενιστάμενου.

Η διαδικασία διαχείρισης ενστάσεων περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία και μεθόδους:

- α) μια περιγραφή της διαδικασίας για την παραλαβή, την επικύρωση και τη διερεύνηση της ένστασης, καθώς και για την απόφαση σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν ως απάντηση σε αυτήν, λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα προηγούμενων παρόμοιων ενστάσεων
- β) παρακολούθηση και καταγραφή ενστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των ενεργειών που έχουν αναληφθεί για την επίλυσή τους
- γ) εξασφάλιση ότι λαμβάνονται κατάλληλες διορθώσεις και διορθωτικά μέτρα.

 <p>ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p>	<p><b>ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b> ΓΚ 01: Α1</p>	<p>ΣΕΛ. 25/28</p>
--	--	-------------------

Η «FQM», εφόσον λάβει την ένσταση, είναι υπεύθυνη για τη συγκέντρωση, την επαλήθευση όλων των απαραίτητων πληροφοριών για την επικύρωση της και γνωστοποιεί την παραλαβή της ένστασης και παρέχει στον ενιστάμενο, έκθεση προόδου καθώς και το αποτέλεσμα της ένστασης.

## 6.2. Παράπονα.

Για τη διευκόλυνση του κοινού, η «FQM» έχει αναρτημένο στην ιστοσελίδα της, το έντυπο παραπόνων και ενστάσεων, ώστε να δίνεται η δυνατότητα της απευθείας συμπλήρωσης του εντύπου από τον ενδιαφερόμενο.

Οι ενστάσεις της Επιχείρησης ή άλλου ενδιαφερομένου μέρους πρέπει να απευθύνονται εγγράφως προς τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της «FQM». Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας αναθέτει την εξέταση της ένστασης, 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 ένσταση ή υπάρχουν τα παράπονα και οι διαφωνίες και οι οποίοι θα αποτελούν πλέον την Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων. Στην Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων δύναται να προσκαλούνται για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων εξωτερικοί σύμβουλοι και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία με την υπό εξέταση ένσταση.

Η παραπάνω απόφαση του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας, όσον αφορά στα πρόσωπα που αποτελούν την Επιτροπή Ενστάσεων και Παραπόνων, κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο για τυχόν αντιρρήσεις. Ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να προβάλλει αντιρρήσεις ως προς τη σύνθεση της Επιτροπής για περισσότερες από δύο συνεχόμενες φορές.

Η υποβολή, η διερεύνηση και η απόφαση επί των παραπόνων δεν οδηγεί σε διακρίσεις κατά του ενιστάμενου.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία και μεθόδους:

- α) μια περιγραφή της διαδικασίας παραλαβής, επικύρωσης, διερεύνησης του παραπόνου και της απόφασης σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν ως απάντηση σε αυτό
- β) παρακολούθηση και καταγραφή παραπόνων, συμπεριλαμβανομένων των ενεργειών που έχουν αναληφθεί ως απάντηση σε αυτά
- γ) εξασφάλιση ότι λαμβάνονται κατάλληλες διορθώσεις και διορθωτικά μέτρα.

Η «FQM», εφόσον λάβει το παράπονο, είναι υπεύθυνη για τη συγκέντρωση και την επαλήθευση όλων των απαραίτητων πληροφοριών για την επικύρωση του παραπόνου και όταν είναι δυνατό, γνωστοποιεί την παραλαβή του παραπόνου και παρέχει στον υποβάλλοντα το παράπονο, έκθεση προόδου καθώς και το αποτέλεσμα του παραπόνου.

## **7. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ**

### **7.1. Δικαιώματα και υποχρεώσεις της «FQM».**

Η «FQM»:

- παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη έγκαιρη ειδοποίηση τυχόν αλλαγών στις απαιτήσεις πιστοποίησης, διαδικασίες και διεργασίες που εφαρμόζει με αποστολή της νέας ή τροποποιημένης τεκμηρίωσης.
- επαληθεύει πως όλοι οι πιστοποιημένοι της πελάτες συμμορφώνονται με τις νέες απαιτήσεις, μέσω της διενέργειας ειδικής επιθεώρησης (βλ. §5.6.4 του παρόντος).
- προχωρεί στην ανάκληση πιστοποιητικών (βλ. §5.6.5 του παρόντος).
- διενεργεί όλες τις επιθεωρήσεις με εξειδικευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό.
- διαθέτει και ενημερώνει κατάλογο με τις επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγήσει πιστοποιητικό συμμόρφωσης.
- υποχρεούται να τηρεί τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.

Η «FQM» δεν ευθύνεται στις περιπτώσεις όπου δημιουργηθούν ζημίες λόγω της χρήσης προϊόντων ή υπηρεσιών του πιστοποιημένου οργανισμού. Σε περιπτώσεις όπου εγείρονται απαιτήσεις για τις ανωτέρω ζημίες, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει αμέσως και γραπτώς την «FQM».

Η «FQM» είναι υπεύθυνη για τις αποφάσεις που λαμβάνει σχετικά με την χορήγηση πιστοποίησης, άρνηση πιστοποίησης, διατήρηση πιστοποίησης, επέκταση ή περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης, επαναπιστοποίηση, ανάκληση, αποκατάσταση πιστοποίησης εφόσον αυτή έχει ανασταλεί, ή απόσυρση πιστοποίησης.

### **7.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις των πελατών.**

Ο πιστοποιημένος Πελάτης:

- πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της «FQM», όταν αναφέρεται στο καθεστώς πιστοποίησής του σε μέσα επικοινωνίας, όπως το Διαδίκτυο, φυλλάδια και άλλο διαφημιστικό υλικό ή άλλα έγγραφα.
- δεν θα πρέπει να κάνει ο ίδιος ή να επιτρέπει σε άλλους να προβαίνουν σε παραπλανητικές δηλώσεις σχετικά με την πιστοποίησή του.
- δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί ή να επιτρέπει τη χρήση των εγγράφων πιστοποίησης ή τμήματος αυτών κατά παραπλανητικό τρόπο.
- θα πρέπει να διακόπτει τη χρήση διαφημιστικού υλικού που περιλαμβάνει αναφορά στην πιστοποίηση, όπως υποδεικνύεται από την «FQM», σε περίπτωση ανάκλησης ή απόσυρσης της πιστοποίησης.
- θα πρέπει να τροποποιεί όλο το διαφημιστικό υλικό, όταν το πεδίο πιστοποίησης υφίσταται συρρίκνωση.
- δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τρόπο που δυσφημεί την «FQM» ή/και τη διεργασία της πιστοποίησης και οδηγεί σε απώλεια της δημόσιας εμπιστοσύνης σε αυτή.
- μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης του ΣΔ για οποιουδήποτε επαγγελματικούς σκοπούς, για σκοπούς προβολής ή για να αποδείξει τη συμμόρφωση του ΣΔ μόνο σε σχέση με τις δραστηριότητες που αναφέρονται στο Πεδίο Πιστοποίησης, αρκεί σε κάθε περίπτωση να τηρείται η ισχύουσα νομοθεσία, οι σχετικοί κανονισμοί πιστοποίησης, τα Πρότυπα Πιστοποίησης και οι σχετικές υπογεγραμμένες συμβάσεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις δεν θα πρέπει να υπονοείται με κανένα τρόπο πως η πιστοποίηση αφορά προϊόν (και υπηρεσία) ή διεργασία.

- μπορεί να ζητήσει, με βάση τεκμηριωμένη αιτιολόγηση (π.χ. ακαταλληλότητα επιθεωρητών, την αντικατάσταση της ομάδας επιθεώρησης έως και δέκα (10) εργάσιμες ημέρες πριν από την επιθεώρηση.
- μπορεί να προσφύγει στην Επιτροπή Ενστάσεων της, στην περίπτωση που δεν συμφωνεί με τις αποφάσεις του Συμβουλίου Πιστοποίησης.
- μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια ειδικής επιθεώρησης, όταν τεκμηριωμένα μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενικά και τεχνικά άρτια με υπαιτιότητα της
- πρέπει να εφαρμόζει ένα ΣΔ σύμφωνα με το πρότυπο πιστοποίησης, τον παρόντα Κανονισμό, τον εκάστοτε ειδικό Κανονισμό και να το βελτιώνει συνεχώς.
- πρέπει εγγράφως να δώσει την συγκατάθεσή του στην για την δημοσιοποίηση οποιουδήποτε παραπόνου τρίτου προσώπου που τον αφορά.
- υποχρεούται να παρέχει αληθείς και ακριβείς πληροφορίες σε όλες τις δραστηριότητες μιας επιθεώρησης, να διευκολύνει τη διενέργεια των επιθεωρήσεων και να έχει διαθέσιμο το σχετικό προσωπικό για την επιτυχή τέλεση αυτών.
- υποχρεούται να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που αφορούν τις Μη Συμμορφώσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων εντός του συμφωνημένου με την ομάδα επιθεώρησης χρονικού διαστήματος.
- υποχρεούται να ενημερώνει την «FQM», 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 πεδίο των δραστηριοτήτων υπό το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης και
  - ε) το σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του.
- υποχρεούται να τηρεί τις οικονομικές υποχρεώσεις και όλους τους άλλους όρους απέναντι στην «FQM», όπως αυτές περιγράφονται στις υπογραφείσες συμβάσεις συνεργασίας. Μη τήρηση οποιουδήποτε όρου της σύμβασης οδηγεί σε απόσυρση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του ΣΔ.
- υποχρεούται να χρησιμοποιεί το λογότυπο της «FQM», σύμφωνα με την §4.4. του παρόντος Κανονισμού.
- υποχρεούται σε περίπτωση ανάκλησης του πιστοποιητικού, το αργότερα εντός πέντε (5) ημερών, να διακόπτει κάθε χρήση του λογότυπου και των σημάτων της «FQM», τα οποία πρέπει να επιστρέφει άμεσα.

## **8. ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟΝ ΚΑΤΑΛΟΓΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

Η «FQM» τηρεί ένα μητρώο των υφιστάμενων εν ισχύ πιστοποιήσεων, το οποίο αναφέρει την ονομασία, το σχετικό κανονιστικό έγγραφο, το πεδίο και τη γεωγραφική θέση (π.χ. πόλη και χώρα) κάθε πιστοποιημένου πελάτη (ή τη γεωγραφική θέση των κεντρικών και τυχόν άλλων εγκαταστάσεων που εμπίπτουν στο πεδίο μιας πιστοποίησης πολλαπλών εγκαταστάσεων). Κατόπιν σχετικού αιτήματος, διαθέτει ατελώς το ανωτέρω μητρώο σε κάθε ενδιαφερόμενο. Σε κάθε περίπτωση, το μητρώο αυτό παραμένει ιδιοκτησία της «FQM».

## **9. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

Οι οικονομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων προς την «FQM» περιγράφονται αναλυτικά στις υπογραφείσες προσφορές - συμβάσεις. Στην περίπτωση που αθετηθούν οι οικονομικοί όροι της σύμβασης, η «FQM» προχωρά στην ανάκληση του πιστοποιητικού.

## **10. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ**

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Ελέγχων μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του.

Τυχόν αλλαγές ή αναθεωρήσεις του παρόντος Κανονισμού γνωστοποιούνται γραπτώς στους πελάτες που έχει χορηγηθεί ήδη σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, καθορίζοντας και τα χρονικά όρια προσαρμογής των πελατών στις καινούργιες απαιτήσεις. Σε περιπτώσεις διαφωνίας με τις παραπάνω αναφερόμενες αλλαγές, ο πελάτης μπορεί εγγράφως να ζητήσει την λήξη της σύμβασης.