	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 1 z 10

Služby poskytované BUREAU VERITAS v oblasti certifikace systémů managementu kvality (QMS – Quality Management System)

Úvod

BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o. (dále též jen *BUREAU VERITAS*) je dceřiná firma společnosti Bureau Veritas. Od svého založení v roce 1828 Bureau Veritas – ve své nynější podobě velká mezinárodní organizace – nabízí a poskytuje klasifikaci, dozorové a kontrolní služby pro lodě, letadla, materiály a zařízení, vozidla, stroje, motory, všechny druhy staveb a systémů včetně stavebních a inženýrských. Bureau Veritas se rovněž zabývá certifikací výrobků a systémů managementu.

BUREAU VERITAS nabízí svým zákazníkům služby při posuzování a certifikaci systémů managementu kvality (QMS), environmentálního managementu (EMS), managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (OHSAS), managementu bezpečnosti informací (ISMS), managementu služeb IT (ITSM), managementu hospodaření s energií (dále též jen EnMS), managementu bezpečnosti potravin (FSMS), kritických bodů (HACCP), spotřebitelského řetězce lesních produktů (C-o-C) a dalších systémů, popř. integrovaných systémů podle příslušných norem, směrnic a jejich národních či mezinárodních verzí.


Rozsah tohoto dokumentu pokrývá prověřování a certifikační služby poskytované BUREAU VERITAS, a to v souladu s ISO/IEC 17021:2011. Zákazník, který se uchází o služby BUREAU VERITAS, je dále v textu tohoto dokumentu označován jako *organizace*. Příslušný referenční dokument je dále označován jako *norma*. Pro potřeby tohoto dokumentu je referenční normou ISO 9001:2008.

POZNÁMKA: Tam, kde se v tomto dokumentu mluví o ISO 9001:2008, má se na mysli i identická norma ČSN EN ISO 9001:2009.

Akreditace a certifikace

Akreditace slouží jako prostředek k získání důvěry *organizace* v certifikační organizaci. Akreditace je nejúčinnější, pokud byla udělena národním orgánem pro řízení akreditace. Systém managementu kvality BUREAU VERITAS je provozován v souladu se zněním normy ISO/IEC 17021 pro systémovou certifikaci a souvisejících předpisů akreditačních organizací (Metodické pokyny ČIA). Tyto normy a předpisy pokrývají strukturu, odpovědnosti, řízení a technickou kompetentnost certifikačního orgánu.

BUREAU VERITAS spravuje a řídí poskytované služby v oblasti prověřování systémů managementu kvality svým vnitřním systémem řízení kvality; tento systém odpovídá výše zmíněným normám a předpisům. Tímto způsobem je zajištěna schopnost BUREAU VERITAS nabízet služby na mezinárodní úrovni, které nejsou závislé na neoficiálních neřízených dohodách o vzájemném uznávání. Snahou BUREAU VERITAS je poskytovat služby uvedeným způsobem za všech okolností a zákazníci BUREAU VERITAS obdrží, pokud je to možné, vždy certifikáty s příslušným akreditačním znakem a certifikační symboly, jimiž se mohou prokazovat v souladu s touto akreditací.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 2 z 10

Certifikace slouží jako prostředek k získání důvěry zákazníka v *organizaci*. Certifikace je neúčinnější, pokud je prováděna uznávanou certifikační organizací podle pravidel a předpisů národních akreditací. Udělení schvalovacího certifikátu, který nese akreditační znak, je konečnou pečeti zvýrazňující úspěšné završení auditu shody podle těchto akreditačních pravidel a předpisů.

Organizacím, které požadují provedení certifikace svých systémů managementu kvality, lze na tomto místě připomenout, aby si pečlivě ověřily akreditační status té certifikační organizace, u níž se ucházejí o certifikaci svého vlastního systému managementu kvality, tedy aby si ověřily, zda je příslušná certifikační organizace akreditována pro rozsah jimi vyráběných výrobků popř. poskytovaných služeb.

Všeobecně

Tento dokument uvádí postup pro získání certifikace systému managementu kvality *organizace*, tj. popisuje činnosti, které musí být provedeny v průběhu certifikačního procesu a jsou potřebné k jeho završení, a to jak ze strany BUREAU VERITAS, tak ze strany *organizace*. *Organizace* certifikovaná v rámci pravidel uvedených v tomto dokumentu obdrží schvalovací certifikát na systém managementu kvality a získá také právo prokazovat se příslušnými certifikačními symboly BUREAU VERITAS, popř. v kombinaci se znakem (logem) akreditační organizace, a tyto certifikační symboly může *organizace* po získání certifikátu předepsaným způsobem používat. Podmínky pro používání certifikačních symbolů jsou *organizaci* předávány spolu s certifikáty.


K dosažení a udržení certifikace musí *organizace* splňovat požadavky tohoto dokumentu a ostatních souvisejících dokumentů BUREAU VERITAS pro akreditovanou certifikaci a musí následně tento systém managementu kvality udržovat funkční, což se prokazuje v rámci tzv. dozorových auditů.

Certifikát udělovaný BUREAU VERITAS pokrývá pouze ty výrobky a/nebo služby, které jsou pod přímou kontrolou *organizace*. Položky dodávané z jiných zdrojů (nevyráběné *organizací*) a uváděné na trh pod jejím jménem se nazývají *zprostředkované položky nebo také hotově nakoupené položky (Factored Items)*. Tyto položky mohou být zahrnuty do rozsahu certifikace pouze tehdy, jsou-li stanovena, prokázána a udržována opatření pro řízení procesů a kontrol, nebo pokud jsou takové položky nakupovány od uznaných certifikovaných dodavatelů. Tento certifikát musí být vždy akreditovaný a dostupný v rámci auditu BUREAU VERITAS. Pokud není aplikována žádná z uvedených možností, je povinností *organizace* o těchto skutečnostech informovat vhodnou formou své zákazníky (např. v propagačních letáčích apod.), aby se předešlo případným nedorozuměním.

Žádost o certifikaci

Podkladem pro vypracování nabídky BUREAU VERITAS je standardní formulář SF01 *Poptávka*. Po akceptování nabídky je pak zpracována smlouva o certifikaci mezi BUREAU VERITAS a *organizací*, tzv. *Order Confirmation*. Pro přípravu vlastní nabídky potřebuje BUREAU VERITAS od *organizace* získat mj. následující údaje:

- Kontaktní údaje (jméno, adresa, spojení,...).
- Popis činnosti (dodávané výrobky nebo u *organizace* poskytující služby rozsah činností, které *organizace* poskytuje, ...).
- Počet zaměstnanců a rozmístění lokalit.
- Druh požadované certifikace (např. referenční standard, ...).

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 3 z 10

Na základě výše uvedených informací vypracuje BUREAU VERITAS nabídku, ve které uvede rozsah a cenu prvotního certifikačního auditu a řádných dozorových auditů.

Nabídka může obsahovat i rozsah a cenu tzv. předcertifikačního auditu (jeho rozsah je volitelný podle požadavku *organizace*). Předcertifikační audit však není v rámci akreditované certifikace povinný.

Nabídka BUREAU VERITAS bude předložena *organizaci* k akceptování v dokumentu *Nabídka* a bude uvádět i akreditace, které BUREAU VERITAS vlastní pro výrobky a/nebo služby poskytované *organizací*. Tyto výrobky a/nebo služby jsou v nabídce specifikovány příslušnými oborovými kódy. Pokud si *organizace* bude přát pokračovat v procesu certifikace, objedná tyto služby u BUREAU VERITAS. BUREAU VERITAS zašle *organizaci* smlouvu o provedení certifikace (*Order Confirmation*).

Po navrácení formuláře *Order Confirmation* přezkoumá BUREAU VERITAS veškerou dokumentaci, kterou má k dispozici, a po vyřešení případných nejasností nebo rozporů naplánuje s *organizací* termín certifikačního auditu. V této fázi je vhodné, aby *organizace* rovněž oznámila BUREAU VERITAS termín, v němž by chtěla absolvovat certifikační audit.

POZNÁMKA: V této fázi není certifikační orgán povinen informovat *organizaci* o personálním složení auditního týmu.

Certifikační proces podle ISO 9001

V souladu s požadavky normy ISO 17021 je audit systému managementu kvality podle normy ISO 9001 prováděn zásadně jako dvoustupňový.


Prvotní certifikační audit *organizace* – první stupeň

V rámci nabídky BUREAU VERITAS je specifikována doba trvání prvního stupně prvotního certifikačního auditu a druhého stupně prvotního certifikačního auditu.

Účelem prvního stupně prvotního certifikačního auditu je zejména přezkoumat připravenost *organizace* k provedení druhého stupně auditu. Předmětem prvního stupně prvotního certifikačního auditu je zejména:

- ověření informací poskytnutých v rámci obchodních jednání,
- kontrola / upřesnění *organizací* definovaného rozsahu certifikace (výrobky, služby),
- projednání vhodné akreditace,
- existence politiky a cílů, jejich provázanost v rámci systému managementu kvality,
- *organizací* zvolený procesní model,
- základní kontrola dokumentace (systém jejího řízení, revizí, přístup k legislativě apod., ...),
- existence interních auditů a přezkoumání systému managementu.

BUREAU VERITAS provádí první stupeň auditu na místě v *organizaci*, i když může tuto část auditu provést i korespondenčně, tzn. pouze na základě *organizací* předložené a certifikačním orgánem vyžádané dokumentace. Takto lze ale postupovat pouze u menších organizací, kde celkový rozsah prvotního certifikačního auditu nepřesáhne 3 auditodny na místě. I zde se však doporučuje volit přednostně první stupeň prvotního certifikačního auditu na místě v *organizaci*. Důvodem je možnost vyjasnit v rámci tohoto auditu řadu otázek přímo na místě a přispět tak ke klidnějšímu průběhu druhé-

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 4 z 10

ho stupně prvotního certifikačního auditu v *organizaci*. Pokud je první stupeň prvotního certifikačního auditu prováděn *off site*, tedy korespondenčně, vyžádá si vedoucí auditního týmu dokumentaci *organizace*, která může být poskytnuta jak v písemné, tak v elektronické podobě (vždy však po dohodě s vedoucím auditního týmu).

Tato dokumentace musí uvádět, jakými prostředky jsou plněny požadavky *normy*, nebo na ně alespoň odkazovat. Většinou se jedná o *Příručku kvality organizace*. V této etapě není vyžadován celý soubor dokumentace systému managementu kvality, nicméně vyžádaná dokumentace má obsahovat např. i seznam momentálně používaných postupů (směrnic) a má uvádět odkaz na normy a předpisy, které se vztahují k výrobkům a/nebo službám poskytovaným *organizací*.

Doporučuje se, aby *organizace* uvedla odkazy mezi jednotlivými články svého dokumentovaného systému a příslušnými články *normy*.

POZNÁMKA 1: Certifikovaná *organizace* musí udržovat záznamy o všech stížnostech, které obdržela a o příslušných opatřeních k nápravě, které se týkají stížností a jejich vypořádání.

POZNÁMKA 2: *Organizace* musí rovněž dokumentovat postup, jakým informuje své zákazníky o skutečnosti, že schvalovací certifikát BUREAU VERITAS nepokrývá neřízené nakupované položky (*Factored Items*), pokud jsou předmětem jejich dodávek (např. v *Příručce kvality* nebo v písemném prohlášení vedení *organizace*).

POZNÁMKA 3: *Organizace* musí umět prokázat certifikační organizaci, jakým způsobem jsou zjišťovány, nabývány a zaváděny ty národní a/nebo mezinárodní normy a předpisy, které jsou aplikovatelné na výrobky a/nebo služby pokryté systémem managementu kvality *organizace*. BUREAU VERITAS se v průběhu prvotního certifikačního auditu ujistí o tom, že *organizace* takové předpisy oficiálně zná a používá.

POZNÁMKA 4: *Organizace* musí dokumentovat postup pro řízení příslušných norem, závazných a zákonných požadavků, které mají vztah ke kvalitě poskytovaných služeb nebo výrobků.

BUREAU VERITAS si může v případě potřeby vyžádat další doplňující informace.


Z prvního stupně prvotního certifikačního auditu je zpracována zpráva, která v závěru musí konstatovat připravenost *organizace* k provedení druhého stupně auditu, popř. může uvádět i některé podmínky, které musí *organizace* splnit do zahájení druhého stupně auditu. Pokud byly v průběhu auditu zjištěny neshody, musí být uzavřeny do prvního dne druhého stupně prvotního certifikačního auditu vedoucím auditního týmu BUREAU VERITAS.

Prvotní certifikační audit *organizace* – druhý stupeň

Hlavním účelem druhého stupně prvotního certifikačního auditu je prověřit úplnou shodu systému managementu kvality *organizace* s *normou*.

Ke splnění tohoto požadavku *organizace* musí

- poskytnout týmu auditorů BUREAU VERITAS dostatečné informace postačující k vytvoření konečného závěru o tom, že systém managementu kvality *organizace* je plně dokumentován v souladu s *normou*,
- umožnit auditnímu týmu přístup k vybavení, personálu a záznamům tak, aby mohl ověřit, že systém managementu kvality *organizace* je vytvořen a udržován v souladu s požadavky *normy*,

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 5 z 10

- plně spolupracovat při řešení jakýchkoliv problémů zjištěných v rámci auditu tak, aby mohlo dojít k objektivnímu posouzení systému managementu kvality *organizace*,
- zajistit, aby v době certifikace byly k dispozici důkazy k ověření toho, že proces opatření k nápravě je funkční, tj. že historie činností a příslušné záznamy zpětně prokazují efektivní ukončování nápravných opatření,
- provést přezkoumání funkčnosti a efektivnosti systému managementu kvality realizací interních auditů v *organizaci*. V době provádění druhého stupně prvotního certifikačního auditu je nutno, aby *organizace* již prošla celým jedním cyklem interních auditů (aby byly prověřeny všechny relevantní požadavky *normy*, aby byla zdůvodněna vyloučení některých požadavků *normy* apod.),
- zajistit, aby se periodická přezkoumání systému managementu uskutečňovala alespoň jednou ročně. V době konání druhého stupně prvotního certifikačního auditu musí být k dispozici příslušné záznamy o výsledku tohoto přezkoumání.

BUREAU VERITAS poskytne *organizaci* v dostatečném časovém předstihu před datem plánovaného prvotního certifikačního auditu plán auditu a sdělí jí jakékoliv dodatečné požadavky potřebné k dosažení akreditované certifikace podle výběru *organizace*. V případě, že BUREAU VERITAS bude požadovat při auditu účast pozorovatele (*observer*), musí se na tom předem dohodnout s *organizací*.

Prvotní certifikační audit bude proveden podle platných postupů BUREAU VERITAS (BMS – *Bureau Veritas Management System*) a bude sestávat z následujících prvků:


- Úvodní setkání s vrcholovým vedením *organizace*, na němž bude potvrzen rozsah certifikace, požadované akreditace a vysvětlen způsob provedení auditu a podávání zpráv z auditu. Toto setkání může zahrnovat i krátkou prohlídku *organizace*.
- Podrobné přezkoumání systému managementu kvality, v jehož průběhu budou prodiskutovány případně zjištěné neshody, zaznamenané na standardním formuláři BUREAU VERITAS SF02 *Protokol o neshodě (Nonconformity Report)*.
- Závěrečné setkání auditního týmu, které slouží k utřídění zjištění auditorů a vytvoření potřebných dokumentů.
- Následné předložení závěrů auditu vrcholovému vedení *organizace*.

Při auditu se vždy ověřuje shoda

- dokumentace *organizace* s *normou*,
- prováděných činností s dokumentací *organizace*

a v neposlední řadě se ověřuje efektivnost systému. Narazí-li se na neshodu, ta se zaznamená do standardního formuláře SF02 *Protokol o neshodě*. Podle významnosti se neshody klasifikují jako

- významné (*major*) v případě, že
 - mohou ohrozit fungování systému,
 - objevují se systematicky na více místech,
 - byly původně vystaveny jako nevýznamné, ale organizace na ně nereagovala,
- nevýznamné (*minor*) v případě, že
 - neohrožují fungování systému,
 - vyskytují se singulárně.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 6 z 10

O klasifikaci neshody rozhoduje auditor, který neshodu identifikoval, konečné rozhodnutí je na vedoucím auditního týmu.

V průběhu závěrečného setkání vedoucí auditního týmu

- shrne, utřídí a kategorizuje každou neshodu vystavenou na systém managementu kvality *organizace* a prodiskutuje akceptovatelný průběh opatření k nápravě,
- připraví stranu Zprávy z auditu, kde uvede auditem potvrzený rozsah certifikace. Tato skutečnost musí být stvrzena podpisem oprávněného zástupce organizace. Pokud je vymezený prostor ve Zprávě z auditu nedostatečný, uvede vedoucí auditor tyto informace do stanovené přílohy zprávy, kde uvede všechny požadované jazykové mutace rozsahu certifikace a požadované akreditace. Tato příloha zprávy musí být také stvrzen podpisem oprávněného zástupce organizace.

Nápravná opatření vyplývající z auditu

BUREAU VERITAS udělí doporučení k certifikaci až poté, kdy obdrží zpět originály všech *Protokolů o neshodě* SF02, vystavené v průběhu certifikačního auditu, včetně objektivních důkazů o odstranění příčin těchto neshod.


V případě řádného dozorového, speciálního či následného auditu je navrácení originálů protokolů SF02 vždy dohodnuto mezi *organizací* a vedoucím auditního týmu BUREAU VERITAS.

Existují tři možnosti uzavření vystavených protokolů o neshodách:

- Opatření k nápravě mohou být navržena a realizována v průběhu auditu. V tomto případě mohou být protokoly SF02 dohotoveny a uzavřeny i před závěrečným setkáním s vedením *organizace* (Ize aplikovat pouze tehdy, nevyžaduje-li ověření navrženého opatření k nápravě delší časový úsek).
- Opatření k nápravě se týkají pouze změn v dokumentaci. V tomto případě může být ověření takových opatření k nápravě provedeno bez následné návštěvy pracoviště, kde byly neshody zjištěny, a to po předložení kompletních *Protokolů o neshodě* SF02 a příslušných příloh – objektivních důkazů (např. revidované směrnice, záznamu o provedeném školení apod.).
- Opatření k nápravě vyžaduje zavedení takových změn, které mohou být ověřeny pouze na pracovišti, kde byly zjištěny. V tomto případě BUREAU VERITAS zorganizuje v přiměřené době následnou návštěvu v nezbytném časovém rozsahu.

Opatření k nápravě musí být zavedena a ze strany BUREAU VERITAS ověřena do 90 dnů od data konání závěrečného setkání s vedením *organizace*. Pokud nejsou opatření k nápravě realizována v této časové lhůtě, certifikační proces se ukončuje a BUREAU VERITAS provede opakovaný certifikační audit. V tomto případě budou veškeré náklady spojené s opakovaným certifikačním auditem účtovány podle cen na základě platného *Potvrzení objednávky / Order Confirmation*.

V případě, že nedojde ke splnění výše uvedeného požadavku zavedení opatření k nápravě do 90 dnů u dozorčího auditu, potom BUREAU VERITAS informuje *organizaci* o pozastavení platnosti certifikátu a nutnosti provést speciální dozorový audit na náklady *organizace*, popř. zahájí proces odebrání certifikátu.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 7 z 10

POZNÁMKA: V případě jazykové bariéry při auditech na jedné či druhé straně je možno použít tlumočníky. Tlumočníci musí být seznámeni se zásadami mlčenlivosti a musí to stvrdit na příslušném dokumentu. Tlumočnick by měl být znalý technického jazyka z auditované oblasti.

Certifikace a používání certifikačních symbolů

Po úspěšném dokončení prvotního certifikačního auditu vystaví BUREAU VERITAS pro *organizaci* schvalovací certifikát, který bude uvádět *normu*, podle níž byl prvotní certifikační audit proveden a rozsah vyráběných/dodávaných výrobků a/nebo poskytovaných služeb zahrnutých v systému managementu kvality *organizace*. Schvalovací certifikát platí po dobu tří let od data, kdy byla *organizace* doporučena k certifikaci.

Certifikace podle tohoto schématu nepokrývá certifikaci výrobků a/nebo služeb podle specifických norem a tudíž *organizaci* nezavazuje jejich zákonných závazků.

Schvalovací certifikát vystavený BUREAU VERITAS je opatřen příslušným akreditačním symbolem. *Organizace* je oprávněna využívat své schvalovací certifikáty na pracovištích nebo je uvádět v reklamní či propagační literatuře, a to v souladu s předanými pravidly. Kontrola jejich plnění je předmětem každého dozorového auditu BUREAU VERITAS.

Organizace je oprávněna používat příslušné symboly (certifikační značka a kombinovaná loga) na firmených tiskopisech, v propagační literatuře apod. BUREAU VERITAS dodá *organizaci* k případné reprodukci certifikační symboly v elektronické podobě společně s odpovídajícími instrukcemi, které se týkají jejich reprodukce a používání. Podstatnými body přitom jsou:

- Symbol (logo) musí být reprodukován jako celek včetně ohraničujících čar, v originálních barvách nebo jako jednobarevné a v přiměřené velikosti.
- Symboly musí být používány k propagaci schváleného systému managementu kvality *organizace* a ne jejich výrobků.
- Symboly nesmějí být používány způsobem, jenž by zkreslil udělenou certifikaci.


Podrobnosti o používání certifikačních symbolů jsou obsahem speciální směrnice BUREAU VERITAS.

BUREAU VERITAS udržuje seznam certifikovaných organizací a rozsahu jejich certifikace. Tento seznam je na požádání veřejně dostupný.

Udržování vydaného certifikátu (dozor a recertifikace nad systémem managementu kvality)

Schvalovací certifikát podle ISO 9001 je platný po dobu tří let. Schválení je udržováno za předpokladu trvalé shody systému managementu kvality s požadavky *normy*. BUREAU VERITAS tuto shodu sleduje prostřednictvím řádných dozorových auditů prováděných v ročních nebo šestiměsíčních intervalech. Podrobnosti jsou vždy uvedeny v nabídce na certifikační služby.

Řádné dozorové audity se řídí podle programu dozorových auditů uvedených na standardním formuláři *Program dozorových auditů*, který vypracuje vedoucí auditního týmu po skončení druhé fáze prvotního certifikačního auditu. Tento program zajišťuje, aby všechny části systému managementu kvality *organizace* byly prověřeny v průběhu tříletého certifikačního období alespoň jednou, a zároveň zohledňuje stav systému managementu kvality potvrzený prvotním certifikačním auditem.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 8 z 10

BUREAU VERITAS oznámí *organizaci* termín řádného dozorového auditu s dostatečným předstihem. Řádný dozorový audit má zhruba stejnou strukturu jako prvotní certifikační audit.

Řádné dozorové audity musí být provedeny alespoň jednou za rok. První dozorový audit musí proběhnout nejpozději do 12 měsíců od data posledního dne druhého stupně prvotního certifikačního auditu.

V průběhu udržování certifikace provede BUREAU VERITAS mimořádný dozorový audit tehdy, jestliže nastanou okolnosti, které signalizují takovou potřebu jako nezbytnou. O provedení mimořádného dozorového auditu rozhoduje certifikační manažer BUREAU VERITAS. Zmíněnými okolnostmi může být

- přání *organizace* rozšířit rozsah certifikace,
- reakce na incident nebo konflikt týkající se systému managementu kvality (např. stížnost uplatněná na nefunkčnost nebo nízkou efektivnost systému managementu kvality klienta BUREAU VERITAS),
- podstatná změna v systému managementu kvality *organizace* apod.


Rozsah mimořádného auditu stanovuje certifikační manažer BUREAU VERITAS.

V případě, že klient chce udržovat certifikaci, je třeba provést recertifikační audit. Tento audit musí být naplánován před uplynutím platnosti certifikátu s dostatečným předstihem. Případné neshody, zjištěné během tohoto auditu, musí být vypořádány ještě v době platnosti certifikátu. Recertifikační audit by tedy měl být naplánován s 3 předstihem před uplynutím platnosti certifikátu, a to s ohledem na stanovenou lhůtu 90 dnů pro vypořádání neshod. Při provedení recertifikačního auditu v době kratší než 3 měsíce před ukončení platnosti certifikátu, je tato lhůta na vypořádání případných neshod úměrně zkrácena.

Změny v systému managementu kvality *organizace*

Jestliže *organizace* provede v průběhu tříletého certifikačního období v systému managementu kvality větší změny (např. změna vlastníka, změna organizační struktury, změna pravomocí v rozhodujících funkcích, změna sídla, rozšíření nebo zúžení aktivit apod.), je povinností *organizace* včas tyto změny oznámit certifikačnímu orgánu, který změny posoudí a zajistí, aby nebyly v rozporu s požadavky *normy* a vydaného certifikátu na systém managementu kvality. K tomu může být nařízen i speciální audit. O tom, zda bude takovýto audit nutný, rozhoduje podle relevantních informací certifikační manažer BUREAU VERITAS. *Organizace* musí sdělit tyto informace prostřednictvím vyplněného formuláře SF01 *Poptávka* nebo jinou vhodnou formou co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od provedení změny. *Organizace* a BUREAU VERITAS musí tyto změny projednat (*organizace* informovat, BUREAU VERITAS rozhodnout) do 3 měsíců ode dne, kdy byly změny provedeny.

Pokud *organizace* provede v systému managementu kvality pouze menší změny, stanovený auditor přezkoumá příslušné změny v *Příručce kvality* a/nebo v příslušných dokumentech systému managementu kvality při nejbližším následujícím řádném dozorovém auditu. Tato povinnost je mu sdělena prostřednictvím vnitřního informačního systému BUREAU VERITAS.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 9 z 10

Změny v certifikačních požadavcích

Dojde-li k nějaké změně v certifikačních požadavcích (například následkem revidování příslušné *normy*), BUREAU VERITAS bude o těchto změnách certifikovanou *organizaci* informovat a vysvětlí nové požadavky. Uplatňování nových požadavků bude prověřeno během dozorového auditu nebo podle rozhodnutí BUREAU VERITAS (např. formou tzv. vyrovnávací analýzy).

Pozastavení, odnětí nebo zrušení certifikátu

BUREAU VERITAS si vyhrazuje právo pozastavit, odejmout nebo zrušit schvalovací certifikát, a to kdykoliv v průběhu tříletého certifikačního období.

Certifikace může být pozastavena, odňata nebo zrušena v souladu se všeobecným postupem BUREAU VERITAS, který je jí poskytnut na vyžádání.

Obecně se pozastavení, odnětí nebo zrušení zvažuje v následujících případech:

- *Organizace* nedokončí opatření k nápravě v dohodnutém termínu.
- Přetrvávají neshody s *normou*.
- Je zjištěno nesprávné použití nebo zneužití certifikačních symbolů nebo příslušných BUREAU VERITAS.
- *Organizace* neplní podmínky smlouvy s BUREAU VERITAS včetně podmínek finančních.
- *Organizace* zneváží BUREAU VERITAS nebo poškodí jeho pověst.

BUREAU VERITAS učiní vše pro to, aby *organizaci* umožnilo přijmout příslušná opatření k nápravě. Pokud však tak nebude učiněno v přiměřené stanovené časové lhůtě, bude certifikace pozastavena, odňata nebo zrušena.

BUREAU VERITAS si vyhrazuje právo jakýmkoliv způsobem podle svého uvážení publikovat, že *organizaci* pozastavila, odňala nebo zrušila schvalovací certifikát.

Pokud se během tříletého certifikačního období *organizace* rozhodne, že nebude certifikaci nadále udržovat, BUREAU VERITAS zruší schvalovací certifikát po přijetí takového oznámení. V tomto případě je *organizace* povinna přestat používat vydaný certifikát i příslušné symboly a loga a vrátit originály certifikátů kanceláři BUREAU VERITAS, která je vydala.


Převod akreditované certifikace

Pro převod akreditované certifikace mezi certifikačními organizacemi platí pravidla uvedená v metodických pokynech (MPA ČIA, BMS). O převodu certifikace přísluší rozhodnout pouze certifikačnímu manažerovi BUREAU VERITAS.

Odvolání

Organizace se může odvolat proti rozhodnutí BUREAU VERITAS v případě

- odepření přijmout žádost *organizace* o certifikaci,
- nezdaru při doporučení k certifikaci,

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.	<i>Revize:</i> květen 2014	
	<i>Schválil:</i> Stanislav Moučka	<i>Datum:</i> 1.6.2014	Zpracováno podle aktuální verze BMS, ISO/IEC 17021 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 10 z 10

- pozastavení, odnětí nebo zrušení schvalovacího certifikátu,
- odvolání třetí strany proti rozhodnutí o udělení certifikace.

Organizace by tak měla učinit v souladu s všeobecným postupem BUREAU VERITAS pro odvolání, který je poskytnut na vyžádání.

Důvěrnost

S výjimkou, kdy je tak požadováno zákony příslušného státu a/nebo příslušnými akreditačními orgány, bude BUREAU VERITAS zacházet s jakoukoliv informací, kterou se dozví jeho zaměstnanci, dodavatelé nebo zástupci v průběhu auditu nebo procesu certifikace systému managementu kvality *organizace*, jako s přísně důvěrnou a nebude s ní seznamovat jakoukoliv třetí stranu bez písemného svolení *organizace*. Toto ustanovení je závazné pro interní i smluvní pracovníky certifikačního orgánu BUREAU VERITAS.

Předchozí: srpen 2012
Revize: květen 2014

-- 000 --