



LETRINA S.A.
CERTIFICATION BODY

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

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



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1.** Ο Κανονισμός για την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας πραγματεύεται τον τρόπο έκδοσης και κατ' επέκταση τη χρήση ενός Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας (ΠΣΣΠ), που εκδίδεται σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς ISO 9001.
- 1.2.** Το ΠΣΣΠ πιστοποιεί τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Επιχείρησης σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων της σειράς ISO 9001.
- 1.3.** Η χορήγηση του διαπιστευμένου από το ΕΣΥΔ ΠΣΣΠ δεν αποτελεί ούτε εξυπνοεί με κανέναν τρόπο έγκριση προϊόντων ή υπηρεσιών από το ΕΣΥΔ
- 1.4.** Το ΠΣΣΠ μπορεί να καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων μιας Επιχείρησης ή μόνο τμήμα ή τομέα αυτών. Το ΠΣΣΠ που εκδίδεται θα αναφέρει ευκρινώς τόσο το εφαρμοζόμενο πρότυπο, όσο και το αντικείμενο/πεδίο εφαρμογής για το οποίο η Επιχείρηση έχει πιστοποιηθεί.
- 1.5.** Η έκδοση ενός ΠΣΣΠ κατ' ουδένα τρόπο πιστοποιεί την ποιότητα των από την Επιχείρηση παραγομένων προϊόντων ή παρεχομένων υπηρεσιών. Πιστοποιεί μόνον ότι οι διαδικασίες που εφαρμόζει η Επιχείρηση κατά την παραγωγή των προϊόντων της ή την παροχή των υπηρεσιών της, υποδηλώνουν την ύπαρξη και λειτουργία ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο συμμορφούται με τα πρότυπα που αναφέρονται στις παραπάνω παραγράφους 1.1. και 1.2.
- 1.6.** Το ΠΣΣΠ που εκδίδεται ισχύει για 3 χρόνια, κατά τα οποία πραγματοποιούνται οι εξής επιθεωρήσεις:
- Αρχική Επιθεώρηση (Στάδιο 1 και Στάδιο 2), πριν την χορήγηση του ΠΣΣΠ
 - Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, κατά τον 1^ο και τον 2^ο χρόνο ισχύος του ΠΣΣΠ
 - Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης, κατά τον 3^ο χρόνο ισχύος και πριν τη λήξη του ΠΣΣΠ

2. ΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

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

Αιτήσεις για Πιστοποίηση που υποβάλλονται στην ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. – ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ από άλλους Φορείς Πιστοποίησης, επίσης δεν γίνονται αποδεκτές.

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

Η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. – ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, δεν διατηρεί οικονομική ή άλλη σχέση (συμπεριλαμβανομένων και προωθητικών ενεργειών εκατέροθεν) με εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επίπεδο που θα μπορούσε να θεωρηθεί σχέση αντικρουόμενων συμφερόντων. Επιπρόσθετα, σε καμία περίπτωση δεν αναθέτει υπεργολαβία, τη διενέργεια



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

επιθεωρήσεων σε εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση μεμονωμένων προσώπων, που διαθέτουν τα προσόντα του επιθεωρητή, με την προϋπόθεση να έχουν παρέλθει τουλάχιστον δύο χρόνια από το τέλος της συνεργασίας τους για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στην υποψήφια προς πιστοποίηση Επιχείρηση

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

3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

- 3.1.** Η LETRINA A.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ καθιερώνει Σήμα Πιστοποίησης, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάθε Επιχείρηση που είναι εγγεγραμμένη στον Κατάλογο Πιστοποιημένων Εταιρειών της LETRINA A.E.

Το σήμα είναι :



- 3.2.** Το Σήμα Πιστοποίησης είναι ιδιοκτησία της LETRINA A.E. και έχει κατοχυρωθεί στο Υπουργείο Ανάπτυξης.
Το σήμα αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάθε πιστοποιημένη από την LETRINA A.E. Επιχείρηση, μόνο στα εταιρικά της έντυπα είτε σε άλλο διαφημιστικό υλικό και υποδηλώνει ότι η Επιχείρηση βρίσκεται καταχωρημένη στον Κατάλογο Πιστοποιημένων Εταιρειών της LETRINA A.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.
- 3.3.** Το Σήμα Πιστοποίησης δεν είναι και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται σαν Σήμα Ποιότητας Προϊόντος. Για το λόγο αυτό δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται στη συσκευασία του προϊόντος της Επιχείρησης. Αντιθέτως, στη συσκευασία του προϊόντος μπορεί να χρησιμοποιηθεί δήλωση με την ακόλουθη περίπου διατύπωση: «Αυτό το προϊόν/ υπηρεσία σχεδιάζεται/ παράγεται από εταιρία της οποίας το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001

Σημείωση: Το Σήμα Πιστοποίησης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται σε αναφορές/ αποτελέσματα εργαστηριακών αναλύσεων, διακριβώσεων, ή/και ελέγχων/ επιθεωρήσεων καθώς τέτοιου τύπου έγγραφα θεωρούνται προϊόντα υπηρεσιών για τις εν λόγω Πιστοποιημένες Επιχειρήσεις

3.4. ΕΓΚΡΙΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

- 3.4.1.** Πέρα από τα παραπάνω αναφερόμενα, για κάθε ιδιαίτερη ή ιδιάζουσα χρήση του ΠΣΣΠ ή και του Σήματος Πιστοποίησης απαιτείται η έγκριση της LETRINA A.E.
- 3.4.2.** Για μια τέτοια χρήση του ΠΣΣΠ ή/και του Σήματος Πιστοποίησης η πιστοποιημένη Επιχείρηση πρέπει έγκαιρα να απευθύνει στην LETRINA A.E. αίτηση στην οποία να περιγράφονται οι λεπτομέρειες της χρήσης την οποία σκοπεύει να κάνει.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3.4.3. Η LETRINA A.E. έχει την υποχρέωση να απαντήσει στην αίτηση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, αφού ερευνήσει το θέμα και αποφασίσει σχετικά το Συμβούλιο Πιστοποίησης

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

4.1. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΠΣΣΠ)

(σύμφωνα με τις διαδικασίες P-108 και P-109 της LETRINA A.E.)

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

4.1.1. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

Ο σχετικός Κανονισμός για την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας (Παράρτημα 3) αποστέλλεται στην Επιχείρηση με την εκδήλωση του ενδιαφέροντος της, ούτως ώστε η Επιχείρηση να ενημερωθεί για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την Πιστοποίηση και κατά συνέπεια τη χρήση του ΠΣΣΠ. Αποστέλλεται επίσης 'ΑΙΤΗΣΗ' (Κανονισμός/Μέρος 2) και το σχετικό 'ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ' (Κανονισμός/Μέρος 3).

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

Η Επιχείρηση πρέπει να υποβάλλει την 'ΑΙΤΗΣΗ' και το 'ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ' συμπληρωμένα και υπογραμμένα από τον εκπρόσωπο της Επιχείρησης.

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

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

Το Στάδιο 1 περιλαμβάνει την ανασκόπηση των παρακάτω:

- Τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας
- Τοποθεσία και τυχόν ειδικές απαιτήσεις της Επιχείρησης
- Ετοιμότητα της Επιχείρησης για της διεξαγωγή του Σταδίου 2, μέσα από συνεντεύξεις με το εμπλεκόμενο προσωπικό
- Νομοθετικές και Κανονιστικές απαιτήσεις που διέπουν το αντικείμενο της Επιχείρησης
- Λειτουργικές Διαδικασίες, Αντικειμενικοί Σκοποί αναφορικά με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001
- Εσωτερικές Επιθεωρήσεις και Ανασκόπηση Διοίκησης



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

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

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

- Ένδειξη της συμμόρφωσης στις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001
- Εφαρμογή και αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ της Επιχείρησης
- Ετοιμότητα της Επιχείρησης για της διεξαγωγή του Σταδίου 2, μέσα από συνεντεύξεις με το εμπλεκόμενο προσωπικό
- Εκτέλεση, παρακολούθηση, μέτρηση σκοπών και στόχων αναφορικά με το πρότυπο ISO 9001
- Νομοθετικές και Κανονιστικές Απαιτήσεις που διέπουν το αντικείμενο της Επιχείρησης
- Συσχετισμοί μεταξύ νομοθετικών, κανονιστικών απαιτήσεων, πολιτικής, σκοπών και στόχων, ικανοτήτων προσωπικού και λειτουργικών διαδικασιών
- Εσωτερικές Επιθεωρήσεις και Ανασκόπηση Διοίκησης

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

Η ημερομηνία/ές επιβεβαιώνονται πάντοτε γραπτά από την LETRINA A.E

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

Σημείωση: Εάν κάποιες Δευτερεύουσες Μη Συμμορφώσεις εντοπισθούν κατά τη διάρκεια του ελέγχου της τεκμηρίωσης, αυτές θα γνωστοποιηθούν στην Επιχείρηση κατά την επιτόπου επιθεώρηση (Στάδιο 1), όπου και θα συζητηθούν σε βάθος και το χρονοδιάγραμμα για τη διόρθωσή τους θα συμφωνηθεί με την Επιχείρηση.

Σε περίπτωση που η αξιολόγηση του ΕΠ της Επιχείρησης (τεκμηρίωση) δεν είναι επιτυχής, εντοπισθούν δηλαδή Κύριες Μη Συμμορφώσεις, τότε οι γραπτές παρατηρήσεις του Επικεφαλής Επιθεωρητή που αφορούν στις Κύριες Μη Συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν, κοινοποιούνται στην Επιχείρηση. Μια τέτοια ανεπιτυχής αξιολόγηση δεν μπορεί να επαναληφθεί συνολικά περισσότερο από δύο φορές. Σε περίπτωση που και η δεύτερη αξιολόγηση του ΕΠ είναι ανεπιτυχής, τότε ειδοποιείται η Επιχείρηση να ζητήσει εξωτερική τεχνική βοήθεια, με σκοπό να βελτιώσει το Σύστημα Ποιότητάς της.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

Σημείωση: Απαγορεύεται αυστηρά η LETRINA A.E. να έχει οποιαδήποτε δραστηριότητα συμβουλευτικού έργου προς τις Επιχειρήσεις που πιστοποιεί ή πρόκειται να πιστοποιήσει. Οι επιθεωρητές της LETRINA A.E. ή οι εξωτερικοί της συνεργάτες δεν πρέπει να έχουν σχέση συμβουλευτικού ή άλλου έργου με την Επιχείρηση που πρόκειται να πιστοποιηθεί, τουλάχιστον για τα δύο (2) προηγούμενα χρόνια.

4.1.2. ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑ ΣΥΣΚΕΨΗ (ΣΤΑΔΙΟ 1 & ΣΤΑΔΙΟ 2)

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

Σκοπός της σύσκεψης αυτής είναι:

- Να γνωριστούν η Διοίκηση και οι εκπρόσωποι της Επιχείρησης με την Ομάδα Επιθεώρησης
- Να γίνει ανασκόπηση του αντικειμένου, καθώς και των στόχων της επιθεώρησης
- Να ενημερωθούν η Διοίκηση και οι εκπρόσωποι της Επιχείρησης για τις μεθόδους και τις διαδικασίες της επιθεώρησης αξιολόγησης.
- Να ενημερωθεί η Επιχείρηση ότι κατά την εκτέλεση της επιθεώρησης / αξιολόγησης οι επιθεωρητές της LETRINA A.E. δρουν σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες που περιγράφονται στο πρότυπο ISO 19011.
- Να καθορισθούν οι επίσημοι σύνδεσμοι επικοινωνίας μεταξύ της Ομάδας Επιθεώρησης και της Διοίκησης της Επιχείρησης.
- Να συμφωνηθεί το πρόγραμμα επιθεώρησης
- Να επιβεβαιωθεί ότι όλα τα μέσα και οι πηγές πληροφόρησης που απαιτούνται από την Ομάδα Επιθεώρησης είναι διαθέσιμα.
- Να διευκρινιστούν όποιες ασάφειες υπάρχουν σχετικά με τη διαδικασία της επιθεώρησης.
- Να γίνει η απαραίτητη διαβεβαίωση προς τη Διοίκηση της Επιχείρησης ότι η διαδικασία της επιθεώρησης αξιολόγησης καλύπτεται από την αρχή της εμπιστευτικότητας (παρα. 11)
- Να επιβεβαιωθεί ότι όλοι οι κανόνες ασφάλειας τηρούνται.
- Να καθορισθεί η ημερομηνία και η ώρα της καταληκτικής σύσκεψης, καθώς και τυχόν ενδιάμεσων συσκέψεων, που θα γίνουν μεταξύ των εκπροσώπων της Επιχείρησης και της Ομάδας Επιθεώρησης.

4.1.3. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΣΤΑΔΙΟ 1 & ΣΤΑΔΙΟ 2)

Ο αριθμός των επιθεωρητών που συμμετέχουν στην Ομάδα Επιθεώρησης, ένας εκ των οποίων θα είναι ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, βασίζεται απόλυτα στον πίνακα «Ημέρες Επιθεωρητή που απαιτούνται για την αξιολόγηση», όπως αυτός αναφέρεται στην παράγραφο 5 του παρόντος Κανονισμού.

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



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

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

Σημειώσεις:

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

Σε καμιά περίπτωση ο/η τεχνικός εμπειρογνώμων δεν λειτουργεί ως επιθεωρητής.

** Η διάρκεια της ενημέρωσης/εκπαίδευσης που γίνεται από τον/την τεχνικό εμπειρογνώμονα προς την Ομάδα Επιθεώρησης πριν από την επιτόπου επιθεώρηση αξιολόγησης, μπορεί να κυμανθεί από μια πλήρη εκπαίδευση διάρκειας τριών ημερών (εαν π.χ. πρόκειται για πυρηνικά) μέχρι μια απλή ενημέρωση διάρκειας δύο ωρών (εαν πρόκειται για μια κατασκευαστική εταιρεία ενός όχι ιδιαίτερα εξειδικευμένου προϊόντος, που παράγεται από μια λιγότερο περίπλοκη γραμμή παραγωγής).

Η διάρκεια της παραπάνω ενημέρωσης/εκπαίδευσης αποφασίζεται από κοινού από το Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας και τον/την τεχνικό εμπειρογνώμονα, με βάση την περιπλοκότητα των δραστηριοτήτων του επιθεωρούμενου, καθώς επίσης και το πόσο εξειδικευμένες είναι αυτές οι δραστηριότητες.

Η τελική απόφαση ως προς το ποιο από τα παραπάνω μέσα θα χρησιμοποιηθεί, ούτως ώστε η Ομάδα Επιθεώρησης να αποκτήσει τις ικανότητες και την τεχνογνωσία που απαιτούνται για τη διενέργεια της επιθεώρησης αξιολόγησης του κάθε επιθεωρούμενου, είναι ευθύνη του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας. Η απόφαση αυτή καταγράφεται στο έντυπο E-108.3 (Schedule for Evaluation).

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

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

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

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



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

Εάν κατά τη διάρκεια της επιτόπου επιθεώρησης αξιολόγησης εντοπισθεί κάποια Κύρια Μη Συμμόρφωση, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής πρέπει να ειδοποιήσει αμέσως τη Διοίκηση της Επιχείρησης για το εύρημα. Σε αυτή την περίπτωση, ακολουθείται κάποια από τις τρεις επιλογές που περιγράφονται παρακάτω, σε συμφωνία πάντοτε με τη Διοίκηση της Επιχείρησης.

- i) Είτε να συνεχιστεί η επιθεώρηση, εφόσον κατά την απόλυτη κρίση και εμπειρία του Επικεφαλής Επιθεωρητή, η Κύρια αυτή Μη Συμμόρφωση μπορεί να διορθωθεί από την Επιχείρηση εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος (ενδεικτικά εντός έξι (6) εβδομάδων).
- ii) Ή να διακοπεί η επιθεώρηση εάν ο παραπάνω όρος της παραγράφου (i) δεν μπορεί να εφαρμοσθεί.
- iii) Ή να αλλάξει ο χαρακτήρας της επιθεώρησης από επιθεώρηση αξιολόγησης σε προκαταρκτική επιθεώρηση και να καθορισθεί μια νέα ημερομηνία για την επιθεώρηση αρχικής αξιολόγησης.

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

Εάν η επιθεώρηση αξιολόγησης ολοκληρωθεί επιτυχώς, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής συγκεντρώνει και ελέγχει τα ευρήματα και συμπεράσματα της/των Ομάδας/ων Επιθεώρησης.

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

4.1.4. ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΣΥΣΚΕΨΗ (ΣΤΑΔΙΟ 2)

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

Κατά τη διάρκεια αυτής της σύσκεψης, τα έντυπα E-108.4.4 (Non-Conformity Notes) με τις Μη Συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν υπογράφονται από τη Διοίκηση της Επιχείρησης και συμφωνείται το χρονοδιάγραμμα για την εφαρμογή των σχετικών διορθωτικών ενεργειών που απαιτούνται.

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

Σημείωση 1:

- a) Εάν εντοπισθεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης αξιολόγησης μια Κύρια Μη Συμμόρφωση που υπόκειται στην παράγραφο (i) του 4.1.3., τότε η έκθεση επιθεώρησης (έντυπα E-108.4.0 έως E-108.4.5 – Quality System Audit Report) θα ολοκληρωθεί από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή μόνον αφού αρθεί αυτή η Μη Συμμόρφωση μέσα στο χρονοδιάγραμμα που έχει συμφωνηθεί με την Επιχείρηση κατά την καταληκτική σύσκεψη.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η άρση της Μη Συμμόρφωσης αυτής πρέπει να επιβεβαιωθεί από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή είτε με επιτόπια επιθεώρηση ή με άλλο κατάλληλο τρόπο.

- β) Εάν μόνον Δευτερεύουσες Μη Συμμορφώσεις εντοπισθούν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης αξιολόγησης, η έκθεση επιθεώρησης θα ολοκληρωθεί από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή μόνον αφού αρθούν αυτές οι Μη Συμμορφώσεις μέσα στο χρονοδιάγραμμα που έχει συμφωνηθεί με την Επιχείρηση κατά την καταληκτική σύσκεψη.

Η άρση των Μη Συμμορφώσεων αυτών πρέπει να επιβεβαιωθεί από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή είτε με επιτόπια επιθεώρηση ή με άλλο κατάλληλο τρόπο.

Το πρόγραμμα των διορθωτικών ενεργειών πρέπει να περιλαμβάνει τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες θα προβεί η Επιχείρηση μέσα στο χρονοδιάγραμμα που συμφωνήθηκε κατά την καταληκτική σύσκεψη, για την άρση αυτών των Μη Συμμορφώσεων.

Υποσημείωση:

Σε καμιά περίπτωση ο χρόνος ολοκλήρωσης της έκθεσης επιθεώρησης δεν μπορεί να υπερβεί τους τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία της επιτόπου επιθεώρησης αξιολόγησης. Αλλιώς, η επιθεώρηση θεωρείται προκαταρκτική επιθεώρηση μόνον, και σαν τέτοια αρχειοθετείται. Η Επιχείρηση ειδοποιείται σχετικά.

Σημείωση 2:

Κατά τη διάρκεια της καταληκτικής σύσκεψης, οι επιθεωρητές μπορούν να κάνουν συστάσεις για την περαιτέρω βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Επιχείρησης, εφόσον τους ζητηθεί κάτι τέτοιο.

4.1.5. ΈΓΚΡΙΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(Σύμφωνα με τη διαδικασία P-109 της LETRINA A.E.)

Αφού ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ολοκληρώσει την έκθεση επιθεώρησης, την υποβάλλει, μαζί με την πρότασή του για απονομή ή όχι του ΠΣΣΠ, στο Συμβούλιο Πιστοποίησης της LETRINA A.E. για έγκριση.

Το Συμβούλιο αποφασίζει να απονείμει ή όχι το ΠΣΣΠ εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται, από τις διαδικασίες του.

Υποσημείωση:

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης δεν μπορεί να αποφασίσει θετικά για την απονομή του ΠΣΣΠ στην Επιχείρηση, εφόσον Κύριες ή Δευτερεύουσες Μη Συμμορφώσεις εξακολουθούν να βρίσκονται σε εκκρεμότητα.

Η τελική απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης μαζί με ένα αντίγραφο της ολοκληρωμένης έκθεσης επιθεώρησης αποστέλλονται στην Επιχείρηση.

Εάν η απόφαση του Συμβουλίου είναι θετική ως προς την απονομή, το ΠΣΣΠ εκδίδεται και αποστέλλεται.

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



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

4.2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ

(Σύμφωνα με τη διαδικασία P-109 της LETRINA A.E.)

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

Οι ετήσιες αυτές επιθεωρήσεις επιτήρησης πρέπει να διενεργούνται με χρονικό περιθώριο που δεν θα ξεπερνά τους 12 μήνες από την τελευταία ημέρα διεξαγωγής του σταδίου 2 της αρχικής επιθεώρησης.

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

Κατά τις επιθεωρήσεις επιτήρησης δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε πιθανές αλλαγές που έχουν επέλθει στο πιστοποιημένο ΣΔΠ της Επιχείρησης καθώς και σε οιοσδήποτε δηλώσεις αναφορικά με την πιστοποίηση των δραστηριοτήτων της Επιχείρησης (διαφημιστικά φυλλάδια, ιστοσελίδα κ.ο.κ)

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης διενεργούνται με επιτόπου επιθεώρηση (P-108, 2.2) με σκοπό την αξιολόγηση του ΣΔΠ της Επιχείρησης ως προς το πρότυπο ISO 9001:2008, σύμφωνα με το οποίο έχει πιστοποιηθεί.

Στις δύο επιθεωρήσεις επιτήρησης που διενεργούνται κατά τη διάρκεια της τριετούς ισχύος του ΠΣΣΠ, 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 στην Επιχείρηση και αρχειοθετείται.

Υποσημείωση: Κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης, επιθεωρούνται κατ' ελάχιστο τα κάτωθι:

- εσωτερικές επιθεωρήσεις, ανασκόπηση διοίκησης
- ενέργειες για την άρση των πιθανών Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν σε προηγούμενες επιθεωρήσεις, αλλά και στις διορθωτικές ενέργειες που υιοθετήθηκαν για τη βελτίωσή τους
- διαχείριση παραπόνων
- αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ αναφορικά με την επίτευξη σκοπών και στόχων
- πρόδος των προγραμματισμένων ενεργειών για τη συνεχή βελτίωση
- σωστή χρήση του ΠΣΣΠ και του Σήματος Πιστοποίησης καθώς και του λογότυπου σήματος πιστοποίησης
- τυχόν αλλαγές στην οργανωτική δομή της Επιχείρησης, στις δραστηριότητές της, κλπ.

Στο τέλος της τριετούς διάρκειας ισχύος του ΠΣΣΠ, γίνεται μια πλήρης επιθεώρηση επαναπιστοποίησης όλων των τμημάτων της πιστοποιημένης Επιχείρησης έναντι όλων των παραγράφων του προτύπου, βάσει του οποίου έχει γίνει η πιστοποίηση. Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης διενεργείται σύμφωνα με τη διαδικασία αρχικής



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

επιθεώρησης αξιολόγησης (P-108, 2.2). Στην περίπτωση που έχουν επέλθει σημαντικές αλλαγές στο ΣΔΠ, την οργανωτική δομή η/και το πλαίσιο λειτουργίας (π.χ νομοθεσία) της πιστοποιημένης Επιχείρησης, η LETRINA A.E μπορεί να ζητήσει διενέργεια επιθεώρησης σε 2 στάδια (όπως προβλέπεται στην αρχική αξιολόγηση βάσει P-108). Η έκθεση επιθεώρησης με τα ευρήματα της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης εξετάζεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, το οποίο αποφασίζει για τη διατήρηση ή όχι της ισχύος του ΠΣΣΠ για μια ακόμη τριετή περίοδο, εφόσον βέβαια η Επιχείρηση έχει ζητήσει κάτι τέτοιο.

Οι εκθέσεις των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης εξετάζονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης εντός τριάντα (30) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ολοκληρωμένης έκθεσης του Επικεφαλής Επιθεωρητή.

4.3 ΜΗ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ (Short Notice Audits)

Εάν παραστεί ανάγκη και ύστερα από καταγγελία ή υποψία, η LETRINA A.E. μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια μιας έκτακτης επιθεώρησης, με σκοπό την εξακρίβωση της σωστής λειτουργίας του συστήματος πιστοποιημένης από αυτήν επιχείρησης.

Η επιχείρηση ειδοποιείται για την πρόθεση της LETRINA A.E. να κάνει έναν μη αναμενόμενο έλεγχο καθώς επίσης και την σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης.

4.4 ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Στην περίπτωση που η Επιχείρηση επιθυμεί την επέκταση του πεδίου πιστοποίησης που αναφέρεται στο ΠΣΣΠ, θα πρέπει να υποβάλει γραπτή αίτηση στη LETRINA A.E, καθώς και σχετική τεκμηρίωση με τις απαραίτητες αλλαγές στο ΣΔΠ της πιστοποιημένης Επιχείρησης.

Ο Διευθυντής του Τομέα Πιστοποίησης ορίζει μια Ομάδα Επιθεώρησης αποτελούμενη από έναν Επικεφαλής Επιθεωρητή και έναν επιθεωρητή, οι οποίοι από κοινού αξιολογούν τις επιδράσεις των αλλαγών στο Σύστημα Ποιότητας της Επιχείρησης, και καθορίζονται οι περαιτέρω ενέργειες (έκτακτη επιθεώρηση) για τη χορήγηση ή μη της αιτούμενης επέκτασης πεδίου πιστοποίησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η επέκταση του πεδίου πιστοποίησης δύναται να αξιολογηθεί στο πλαίσιο της επικείμενης επιθεώρησης επιτήρησης

4.5. ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Εάν αλλαγές στις απαιτήσεις για την πιστοποίηση αποφασισθούν από την LETRINA A.E. – ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, οι πιστοποιημένες από την LETRINA A.E. Επιχειρήσεις θα ειδοποιηθούν έγκαιρα, ούτως ώστε να μπορέσουν να προβούν στην εφαρμογή τους.

Απόψεις και γνώμες που θα αφορούν στις παραπάνω αλλαγές και θα εκφραστούν από τα ενδιαφερόμενα μέρη, θα ληφθούν υπόψη πριν από την ολοκλήρωση της απόφασης, όσον αφορά στον τρόπο αλλά και στην καταληκτική ημερομηνία για την εφαρμογή τέτοιων αλλαγών.

Οι σχετικές ρυθμίσεις που θα απαιτηθεί να γίνουν στις διαδικασίες των πιστοποιημένων από την LETRINA A.E. Επιχειρήσεων θα επιθεωρηθούν και θα αξιολογηθούν από την LETRINA A.E. στην αμέσως επόμενη επιθεώρηση επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης, υπό την προϋπόθεση ότι η επιθεώρηση αυτή δεν θα γίνει νωρίτερα από τρεις (3) μήνες αλλά και αργότερα από εννέα (9) μήνες από την ημερομηνία της ειδοποίησης.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

5. ΗΜΕΡΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Α» ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΤΗΣ ΙΑΦ « MANDATORY DOCUMENT FOR DURATION OF QMS & EMS AUDITS» (ΙΑΦ MD 5:2009)

Πιστοποιημένη Οντότητα: Αριθμός Εργαζομένων	Διάρκεια επιθεώρησης Stage 1+ Stage2 (ημέρες)	Πιστοποιημένη Οντότητα: Αριθμός Εργαζομένων	Διάρκεια επιθεώρησης Stage 1+ Stage2 (ημέρες)
1 - 5	1,5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11 - 15	2,5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Προοδευτική αύξηση ανάλογα με τα παραπάνω

Στον παραπάνω πίνακα, ο αριθμός 'Διάρκεια Επιθεώρησης' συμπεριλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που απαιτούνται για την επιθεώρηση και αξιολόγηση κατά το πρότυπο ISO 9001 τόσο στον επιτόπιο έλεγχο όσο και εκτός των εγκαταστάσεων του πελάτη (ανασκόπηση τεκμηρίωσης, προγραμματισμός επιθεώρησης, επικοινωνία με τον πελάτη & σύνταξη έκθεσης επιθεώρησης). Δεν συμπεριλαμβάνει όμως το χρόνο που απαιτείται για τις μετακινήσεις, καθώς και το χρόνο που απαιτήθηκε για τυχόν προαξιολογήσεις ή προκαταρκτικές επιθεωρήσεις.

Ο αριθμός των εργαζομένων αφορά και τους ημιαπασχολούμενους με τις ανάλογες τροποποιήσεις ώστε να ισοδυναμούν με τους πλήρως απασχολούμενους. Μείωση στον αριθμό των εργαζομένων προκύπτει όταν η επιχείρηση απασχολεί

- έκτακτο προσωπικό χωρίς ιδιαίτερα προσόντα λόγω έλλειψης τεχνολογίας ή αυτοματισμών ή
- προσωπικό που εκτελεί όμοια & απλή εργασία (πχ συναρμολόγηση σε γραμμή παραγωγής)

Επιπρόσθετα, στον υπολογισμό των ανθρωποημερών επιθεώρησης, λαμβάνονται υπ' όψιν τα κάτωθι (όπως περιγράφονται στο ELOT EN ISO 17021:2011)

- σχετικές απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 αναφορικά με την υπό πιστοποίηση επιχείρηση
- μέγεθος και πολυπλοκότητα επιχείρησης
- τεχνικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- υπερβολαβικές δραστηριότητες, που εμπίπτουν στο υπό πιστοποίηση πεδίο της επιχείρησης
- αποτελέσματα τυχόν προηγούμενων επιθεωρήσεων
- τυχόν επιπλέον σημεία που χρήζουν επί τόπου επιθεώρηση (Multi-sites)



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

6. ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

6.1. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΠΣΣΠ

- 6.1.1.** Η διάρκεια ισχύος του ΠΣΣΠ είναι τρία έτη.
Υπάρχει περίπτωση να χορηγηθεί ΠΣΣΠ ισχύος μικρότερης χρονικής διάρκειας, εφόσον η Επιχείρηση το ζητήσει με γραπτή αίτηση της στην οποία θα πρέπει να αναφέρει τους λόγους αυτής της προτίμησης της.
Σε καμιά περίπτωση πάντως, δεν μπορεί να χορηγηθεί ΠΣΣΠ με διάρκεια ισχύος μικρότερη του ενός έτους.
Μετά την καταληκτική ημερομηνία ισχύος του ΠΣΣΠ, αυτό παύει να ισχύει και απαιτείται η έκδοση ενός νέου ΠΣΣΠ.
- 6.1.2.** Εάν κάποια πιστοποιημένη από τη LETRINA A.E. Επιχείρηση επιθυμεί να διακόψει τη συνεργασία της με αυτήν, θα πρέπει να κοινοποιήσει στη LETRINA A.E. την πρόθεσή της τουλάχιστον τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία λήξης της ισχύος του ΠΣΣΠ.
- 6.1.3.** Κάθε ΠΣΣΠ που έχει εκδοθεί από τη LETRINA A.E. θα εξακολουθεί να διατηρεί την ισχύ του μέχρι την καταληκτική του ημερομηνία, ανεξάρτητα από όποιες συμβάσεις ή συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης μπορεί να υπογράψει η LETRINA A.E. με άλλους Οργανισμούς / Φορείς Πιστοποίησης. Η ισχύς του ΠΣΣΠ είναι εγγυημένη και προστατεύεται ακόμη και αν η LETRINA A.E. προχωρήσει σε αναθεώρηση, αλλαγή ή προσθέσει νέες προϋποθέσεις στον παρόντα Κανονισμό, οι όποιες προϋποθέσεις θα αναπτυχθούν σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες για τεκμηρίωση όπως αυτές καταγράφονται στις σειρές των προτύπων ISO 9000 αλλά και EN 45000, τα οποία, αντίστοιχα, αναφέρονται στη διαπίστευση και λειτουργία Φορέων Πιστοποίησης, εργαστηρίων κλπ.

6.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- 6.2.1.** Κάθε πιστοποιημένη από τη LETRINA A.E. Επιχείρηση υποχρεούται:
- να εφαρμόζει τις τεκμηριωμένες διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Ποιότητας της.
 - να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τις επιθεωρήσεις αξιολόγησης αλλά και επιτήρησης.
 - να διευκολύνει την παρακολούθηση/επιτήρηση του Συστήματος Ποιότητας της παρέχοντας πληροφορίες που σχετίζονται με αυτό, όπως παράπονα πελατών και σχετικές διορθωτικές ενέργειες που υιοθετήθηκαν κτλ.
 - να χρησιμοποιεί το Σήμα Πιστοποίησης μόνο στα εταιρικά της έντυπα ή άλλο διαφημιστικό της υλικό σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στην παράγραφο 3 του παρόντος Κανονισμού και με τρόπο που να μην παραπλανά τους πελάτες της.
 - να χρησιμοποιεί το ΠΣΣΠ μόνο για τα τμήματα/τομείς ή μονάδες παραγωγής και για τα προϊόντα ή υπηρεσίες για τα οποία της έχει χορηγηθεί το συγκεκριμένο ΠΣΣΠ
 - να μην παραβαίνει τους όρους του σχετικού συμφωνητικού που έχει υπογράψει.
- 6.2.2.** Το ΠΣΣΠ ισχύει για τη συγκεκριμένη Επιχείρηση και για τους τομείς/τμήματα/μονάδες παραγωγής της για τα οποία έχει εκδοθεί, υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχουν επέλθει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Ποιότητας που ήταν σε εφαρμογή κατά τη διάρκεια της αρχικής επιθεώρησης αξιολόγησης.

Ως τέτοιες σημαντικές αλλαγές θεωρούνται :



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

Σε περίπτωση που επέλθουν μια ή περισσότερες από τις παραπάνω αλλαγές, η Επιχείρηση πρέπει να ενημερώσει γραπτά τη LETRINA A.E.

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

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

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

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

Εαν η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης είναι αρνητική, τότε η LETRINA A.E. αποσύρει το ΠΣΣΠ. Σε περίπτωση απόσυρσης του ΠΣΣΠ, η Επιχείρηση πρέπει να διακόψει οποιαδήποτε χρήση του εντός μιας (1) εβδομάδας.

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

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

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

7. ΑΠΟΣΥΡΣΗ/ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η LETRINA A.E. έχει το δικαίωμα να αποσύρει/ ανακαλέσει το ΠΣΣΠ :

- 7.1.** Εάν η πιστοποιημένη Επιχείρηση δεν εκπληρώνει τις οικονομικές της υποχρεώσεις προς τη LETRINA A.E.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- 7.2.** Εάν αθετούνται οι όροι του συμφωνητικού
- 7.3.** Εάν αποδεδειγμένα το Σύστημα Ποιότητας δεν εφαρμόζεται
- 7.4.** Εάν υπάρχει συνεχής μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, βάσει του οποίου έγινε η πιστοποίηση
- 7.5.** Εάν η Επιχείρηση δεν εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την άρση Μη Συμμορφώσεων που εντοπίζονται κατά τις επιθεωρήσεις αξιολόγησης ή επιτήρησης.
- 7.6.** Εάν η Επιχείρηση αρνείται να επιτρέψει τη διενέργεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης ή την παροχή πληροφοριών σχετικών με το Σύστημα Ποιότητας της.
- 7.7.** Εάν γίνονται ουσιώδεις αλλαγές στις διαδικασίες ή το Εγχειρίδιο Ποιότητας της Επιχείρησης χωρίς να ειδοποιείται γραπτά η LETRINA A.E.
- 7.8.** Εάν η Επιχείρηση χρεωκοπήσει ή διακόψει οριστικά τη λειτουργία της.
- 7.9.** Εάν η Επιχείρηση χρησιμοποιεί κατά τρόπο παραπλανητικό το ΠΣΣΠ και/ή το Σήμα Πιστοποίησης.
- 7.10.** Εάν η Επιχείρηση χρησιμοποιεί το ΠΣΣΠ για προϊόντα και δραστηριότητες που δεν καλύπτονται από αυτό.
- 7.11** Εάν η Επιχείρηση ζητήσει αιτιολογημένα ανάκληση του ΠΣΣΠ

Σημείωση: Η LETRINA A.E έχει το δικαίωμα να μειώσει το Πεδίο Πιστοποίησης, εξαιρώντας τα σημεία ή/και τις δραστηριότητες όπου παρουσιάζεται συνεχής μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 ή αποδεδειγμένα το ΣΔΠ δεν εφαρμόζεται.

Κατά την διάρκεια ανάκλησης ΠΣΣΠ, το ΣΔΠ της εν λόγω Επιχείρησης είναι προσωρινά εκτός εφαρμογής. Το χρονικό διάστημα ανάκλησης ΠΣΣΠ μια πιστοποιημένης Επιχείρησης, δεν μπορεί να ξεπεράσει τους 6 μήνες. Πέραν αυτού του χρονικού διαστήματος η LETRINA A.E, δύναται να προχωρήσει στην οριστική απόσυρση του ΠΣΣΠ ή τη μείωση του πεδίου πιστοποίησης.

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

Η απόφαση για την απόσυρση/ ανάκληση του ΠΣΣΠ κοινοποιείται δημόσια από τη LETRINA A.E., η οποία, αν κριθεί απαραίτητο, μπορεί να προχωρήσει και σε οποιαδήποτε νομική ενέργεια απαιτηθεί.

8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

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



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι οικονομικές αυτές υποχρεώσεις συμφωνούνται κατά τις αρχικές συναντήσεις της LETRINA A.E. με τους εκπροσώπους της Επιχείρησης και βασίζονται στον τρέχοντα "ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΚΑΤΑΛΟΓΟ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ / ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ" (Κανονισμός / Μέρος 1ον).

- 8.2.** Το Μέρος 1 του Κανονισμού περιλαμβάνει επίσης το κόστος τυχόν πρόσθετων υπηρεσιών που θα μπορούσε η Επιχείρηση να ζητήσει πριν ή μετά από την αίτηση για πιστοποίηση αλλά και κατά τη διάρκεια ή μετά την απονομή του ΠΣΣΠ.
- 8.3.** Οι χρεώσεις που αναφέρονται παραπάνω αποτελούν ουσιώδες τμήμα του 'Συμφωνητικού' (Κανονισμός / Μέρος 3ον) που υπογράφεται μεταξύ της LETRINA A.E. και της Επιχείρησης.

9. ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

(Σύμφωνα με τη διαδικασία P-109 της LETRINA A.E.)

- 9.1.** Το όργανο που έχει την ευθύνη της διοίκησης του Τομέα Πιστοποίησης της LETRINA A.E. αλλά και των αποφάσεων για την έγκριση της απονομής, διατήρησης, επέκτασης, υποβάθμισης, αναστολής ή απόσυρσης του ΠΣΣΠ, είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης.
- 9.2.** Το Συμβούλιο Πιστοποίησης αποτελείται από :
- α) το Διευθυντή Τομέα Πιστοποίησης της LETRINA A.E
 - β) έναν εγκεκριμένο επικεφαλής επιθεωρητή στο εν λόγω πρότυπο
- 9.3.** Οι αποφάσεις του Συμβουλίου Πιστοποίησης λαμβάνονται κατά πλειοψηφία.

Σημείωση: Λεπτομερής περιγραφή της λειτουργίας καθώς και του τρόπου με τον οποίο λαμβάνονται οι αποφάσεις από το Συμβούλιο Πιστοποίησης της LETRINA A.E. περιλαμβάνεται στον "Κανονισμό Λειτουργίας του Συμβουλίου Πιστοποίησης" (Παράρτημα 4 του Εγχειριδίου Ποιότητας).

10. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΩΝΙΕΣ

(Σύμφωνα με τη διαδικασία P-110 της LETRINA A.E.)

- 10.1.** Η ίδια η Επιχείρηση ή οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να προσφύγει εναντίον συγκεκριμένων αποφάσεων της LETRINA A.E., αλλά ακόμη και να παραπονεθεί ή να διαφωνήσει με αυτές.
- 10.2.** Η τυχόν προσφυγή, ή τα παράπονα ή οι διαφωνίες της Επιχείρησης ή άλλου ενδιαφερομένου μέρους πρέπει να απευθύνονται εγγράφως προς το Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της LETRINA A.E.
- 10.3.** Ο Διευθυντής Διαχείρισης Ποιότητας αναθέτει την εξέταση της προσφυγής, των παραπόνων ή των διαφωνιών σε μια Ομάδα Επιθεωρητών αποτελούμενη από έναν Επικεφαλής Επιθεωρητή και έναν επιθεωρητή, οι οποίοι σε καμιά περίπτωση δεν μπορεί να είναι οι ίδιοι επιθεωρητές που συμμετείχαν στην επιθεώρηση για την οποία γίνεται η προσφυγή ή υπάρχουν τα παράπονα και οι διαφωνίες.
- Η παραπάνω απόφαση του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας, όσον αφορά στα πρόσωπα που αποτελούν την ομάδα, κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο για τυχόν αντιρρήσεις. Ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να προβάλλει αντιρρήσεις ως προς τη σύνθεση της Ομάδας για περισσότερες από δύο συνεχόμενες φορές.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- 10.4.** Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής στον οποίο τελικά ανατίθεται η υπόθεση, αφού εξετάσει τα δεδομένα υποβάλλει τη σχετική του πρόταση στο Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος με τη σειρά του, την προωθεί στο Συμβουλευτικό - Ελεγκτικό Όργανο Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε για εξέταση και επίλυση.
- 10.5.** Εκπρόσωπος της Επιχείρησης ή του ενδιαφερομένου μέρους μπορεί να παραστεί στη συνεδρίαση του Συμβουλευτικού - Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε που θα γίνει για την εξέταση ή και επίλυση της προσφυγής, των παραπόνων ή των διαφωνιών και την έκδοση της τελικής απόφασης.
- 10.6.** Το Συμβουλευτικό - Ελεγκτικό Όργανο Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε προωθεί την απόφαση του, στον Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας.
- 10.7.** Εάν δεν παραστεί εκπρόσωπος της Επιχείρησης ή του ενδιαφερομένου μέρους τότε η απόφαση ανακοινώνεται στην Επιχείρηση ή το ενδιαφερόμενο μέρος.

11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. δεσμεύεται από την αρχή της εμπιστευτικότητας, σύμφωνα με την οποία αναλαμβάνει την ευθύνη να χειρίζεται με τη δέουσα προσοχή και να μην αποκαλύπτει σε τρίτους πληροφορίες που εμπíπτουν στην αντίληψη των υπαλλήλων, εξωτερικών συνεργατών και μελών του Συμβουλευτικού - Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της κατά τη διάρκεια ή μετά την πιστοποίηση, εκτός και αν υπάρχει η συγκατάθεση της ενδιαφερόμενης Επιχείρησης ή σχετική δικαστική εντολή. Στην τελευταία περίπτωση, η ενδιαφερόμενη Επιχείρηση θα ενημερώνεται εκ των προτέρων.

Όλοι οι υπάλληλοι και οι εξωτερικοί συνεργάτες της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. καθώς και τα μέλη του Συμβουλευτικού-Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της, έχουν ειδικά εκπαιδευτεί με σκοπό τη διασφάλιση της πλήρους και σταθερής εμπιστευτικότητας και έχουν υπογράψει τις σχετικές Συμφωνίες Εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης διαρροής εμπιστευτικών πληροφοριών προς τρίτους από κάποιον υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη ή μέλος του Συμβουλευτικού-Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε., λαμβάνονται άμεσα μέτρα εναντίον του, τα οποία μέτρα μπορεί να οδηγήσουν σε πλήρη διακοπή της συνεργασίας μαζί του ή ακόμη και σε δικαστική παρέμβαση, εάν η βαρύτητα της παράβασης το απαιτεί.

12. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

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

Στοιχεία των πιστοποιημένων Επιχειρήσεων που περιλαμβάνονται σε αυτόν τον Κατάλογο είναι : η επωνυμία της Επιχείρησης, ο τομέας δραστηριοτήτων της, ο τύπος των παραγομένων προϊόντων ή προσφερομένων υπηρεσιών, η διεύθυνση των κεντρικών γραφείων της, το πρότυπο βάσει του οποίου έγινε η πιστοποίηση, η διάρκεια της ισχύος του ΠΣΣΠ καθώς και οποιαδήποτε συμπληρωματική πληροφορία απαιτείται.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ακόμη, η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. τηρεί Κατάλογο Αποσυρθέντων / Προσωρινά Ανακληθέντων Πιστοποιητικών.

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

13. ΑΛΛΑΓΕΣ

Αναθεώρηση	Ημερομηνία	Νο σελίδας/παραγράφου
8.1	03/03/08	10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.7
8.2	25/082008	10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7
8.2	25/082008	12
8.3	12/05/2009	4.1.3, 5, 9.2,10
9.0	28/07/2010	Έγκριση Δ/ντος Συμβούλου
10.0	17/10/2011	Αναθεώρηση του προτύπου – Έκδοση 2 ^η