

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

(ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008)



*Έκδοση 02
30 Απριλίου 2011*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	3
1.1	Γενικά	3
1.2	Οργανισμοί Κατάλληλοι για Πιστοποίηση	3
2	ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	3
2.1	Ευθύνη για τις Αποφάσεις Πιστοποίησης	3
2.2	Ανεξαρτησία – Αμεροληψία	3
2.3	Εμπιστευτικότητα.....	4
2.4	Εποπτεία – Διαφάνεια	5
2.5	Επιτροπή Αμεροληψίας και Παρακολούθησης	5
2.6	Παράπονα	5
2.7	Προσφυγές.....	5
3	Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	6
4	ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ.....	8
4.1	Υποβολή της Αίτησης για Πιστοποίηση	8
4.2	Αρχική Ανασκόπηση της Αίτησης για Πιστοποίηση	8
4.3	Προσφορά για Πιστοποίηση	9
4.4	Τελική Ανασκόπηση της Αίτησης για Πιστοποίηση.....	9
4.5	Ιδιωτικό Συμφωνητικό Συνεργασίας	9
5	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	10
5.1	Ορισμός Ομάδας Επιθεώρησης	10
5.2	Προγραμματισμός και Προϋποθέσεις Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης	10
5.3	Διενέργεια Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης	11
5.3.1	Πρώτο Στάδιο Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης.....	11
5.3.2	Δεύτερο Στάδιο Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης.....	12
5.3.3	Χαρακτηρισμός και Χειρισμός Ευρημάτων	13
6	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	14
6.1	Διαδικασία Απόφασης	14
6.2	Έγγραφο Πιστοποίησης	14
7	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	15
8	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΔΗΩ	15
9	ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	16
9.1	Επιθεωρήσεις Επιτήρησης	16
9.2	Ειδικές Επιθεωρήσεις.....	17
10	ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	17
10.1	Διαδικασία	17
10.2	Χρονοδιάγραμμα	18
11	ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	18

• ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

1.1 Γενικά

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης αναφέρεται στις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Οργανισμός ΔΗΩ για την Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας βάσει του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 καθώς και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας και του Προτύπου ISO17021.

1.2 Οργανισμοί Κατάλληλοι για Πιστοποίηση

Οι οργανισμοί που μπορούν να πιστοποιηθούν σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 και τον παρόντα Κανονισμό είναι επιχειρήσεις ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, ανεξαρτήτως μεγέθους και πολυπλοκότητας της παραγωγικής διαδικασίας.

2 ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

2.1 Ευθύνη για τις Αποφάσεις Πιστοποίησης

Ο Οργανισμός ΔΗΩ, μέσω του Ιδιωτικού Συμφωνητικού Συνεργασίας που συνυπογράφεται με τις συμβαλλόμενες με αυτόν επιχειρήσεις, και με την εφαρμογή των διαδικασιών του για την Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας, δεσμεύεται και διατηρεί τόσο την ευθύνη όσο και την αρμοδιότητα για τη λήψη των σχετικών αποφάσεων για τη χορήγηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας, καθώς και της επέκτασης ή μείωσης του πεδίου εφαρμογής της.

2.2 Ανεξαρτησία – Αμεροληψία

Η ορθή εφαρμογή του Προτύπου ISO17021, η διεξαγωγή αμερόληπτων, ανεξάρτητων και αντικειμενικών Επιθεωρήσεων καθώς και η αμεροληψία και ισονομία στην λήψη των αποφάσεων Πιστοποίησης, αποτελούν πρωταρχικό στόχο και σκοπό του Οργανισμού ΔΗΩ και διασφαλίζονται τόσο από το νομικό του πλαίσιο όσο και την οργανωτική διάρθρωσή του.

Το προσωπικό και οι τυχόν εξωτερικοί συνεργάτες του Οργανισμού είναι ελεύθεροι από κάθε εμπορική, οικονομική, ή άλλη εξάρτηση, που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την κρίση τους.

Οι όροι για την Πιστοποίηση είναι ίδιοι για όλες τις συμβαλλόμενες επιχειρήσεις, ανεξάρτητα του μεγέθους τους, τη χορήγηση προγενέστερης Πιστοποίησης κλπ.

Ο Οργανισμός ΔΗΩ δεσμεύεται ότι:

- Ο ίδιος ή/και τυχόν συγγενικοί φορείς με αυτόν δεν συμμετέχουν στην παροχή οποιωνδήποτε συμβουλευτικών υπηρεσιών για την ανάπτυξη, εγκατάσταση και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας τα οποία αυτός πιστοποιεί.

- Ο ίδιος ή/και τυχόν συγγενικοί φορείς με αυτόν δεν συμμετέχουν στη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων σε επιχειρήσεις στις οποίες πιστοποιεί Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας.
- οι δραστηριότητες τυχόν συγγενικών φορέων σε κάθε περίπτωση, δεν τον επηρεάζουν, ούτε δεσμεύουν καθ' οποιονδήποτε τρόπο την λειτουργία του σε ότι αφορά την αντικειμενικότητά του, την αμεροληψία του, την ορθοκρισία του και την ανεξαρτησία γνώμης που χαρακτηρίζουν τις αποφάσεις του κατά τη διαδικασία πιστοποίησης. Επιπλέον δεν μπορούν να κάνουν και δεν κάνουν, με οποιονδήποτε τρόπο και για κανένα λόγο, απλούστερη, ευκολότερη ή φθηνότερη τη διαδικασία πιστοποίησης.

Στα πλαίσια του παρόντος Κανονισμού και σύμφωνα με την ορθή εφαρμογή των Διαδικασιών Πιστοποίησης, ο Οργανισμός ΔΗΩ δύναται να επισημαίνει και διευκρινίζει στις συμβαλλόμενες με αυτόν επιχειρήσεις, με αποκλειστικό στόχο την καλύτερη και αποτελεσματικότερη εφαρμογή των Διαδικασιών Πιστοποίησης, την ορθή ερμηνεία του Προτύπου ISO 9001:2008, των Προδιαγραφών ή άλλων Τυποποιητικών Εγγράφων και του Κανονισμού Πιστοποίησης.

Όργανο υπεύθυνο για την διασφάλιση της τήρησης των διαδικασιών πιστοποίησης για την Αμεροληψία του Συστήματος είναι η Επιτροπή Αμεροληψίας και Παρακολούθησης.

2.3 Εμπιστευτικότητα

Ο Οργανισμός ΔΗΩ, εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια έναντι των επιχειρήσεων των οποίων τα συστήματα πιστοποιεί, καθ' όλη τη σχετική διαδικασία και τα επίπεδα λειτουργίας του.

Οι πληροφορίες που περιέρχονται στον Οργανισμό λόγω της συνεργασίας του με τις Συμβαλλόμενες επιχειρήσεις και καταγράφονται στα τηρούμενα Αρχεία του παραμένουν εμπιστευτικές. Το προσωπικό του Οργανισμού, τα μέλη των διάφορων οργάνων του που μετέχουν στη διαδικασία πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας, καθώς και τυχόν εξωτερικοί συνεργάτες του, υπογράφουν τους κανόνες εμπιστευτικότητας του Οργανισμού και υποχρεούνται :

- α. Να χειρίζονται τα έγγραφα και τις πληροφορίες που περιέρχονται στην κατοχή τους κατά τη πραγματοποίηση των προβλεπόμενων διαδικασιών Επιθεωρήσεων και Πιστοποίησης ως αυστηρά εμπιστευτικές και να τις χρησιμοποιούν αποκλειστικά και μόνο για την άσκηση των καθηκόντων τους.
- β. Να μην αποκαλύπτουν, σε οποιοδήποτε τρίτο πληροφορίες που συλλέγουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους σχετικές με επιχειρήσεις που συνεργάζονται με τον Οργανισμό.

Σε περίπτωση που επιβάλλεται νομικά η διάθεση πληροφοριών σε τρίτο μέρος, ο Οργανισμός ΔΗΩ ενημερώνει σχετικά την επιχείρηση.

Ο Οργανισμός διατηρεί το δικαίωμα να δημοσιοποιεί καταλόγους επιχειρήσεων τα συστήματα των οποίων έχει πιστοποιήσει, συμπεριλαμβανομένων του Προτύπου Πιστοποίησης και του σχετικού Πεδίου Εφαρμογής.

2.4 Εποπτεία – Διαφάνεια

Ο Οργανισμός ΔΗΩ, για την Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008, επιθεωρείται από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (ΕΣΥΔ), για εκείνα τα πεδία εφαρμογής στα οποία διαθέτει ή επιδιώκει διαπίστευση.

Η παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας του Συστήματος Πιστοποίησης του Οργανισμού ΔΗΩ γίνεται από το γραφείο Διαχείρισης της Ποιότητας και εποπτεύεται από την **Επιτροπή Αμεροληψίας και Παρακολούθησης**.

Για την ενημέρωση των πιστοποιημένων επιχειρήσεων αλλά και όποιων άλλων ενδιαφερόμενων σχετικά με την λειτουργία του Συστήματος Πιστοποίησης, ο Οργανισμός ΔΗΩ προβαίνει σε δημοσίευση όλων των σχετικών εγγράφων, μέρος των οποίων αποτελεί ο παρών Κανονισμός, είτε με τη μορφή έντυπου υλικού, είτε με τη μορφή ενημέρωσης μέσω της ιστοσελίδας του στο διαδίκτυο.

2.5 Επιτροπή Αμεροληψίας και Παρακολούθησης

Η Επιτροπή Αμεροληψίας και Παρακολούθησης είναι ανεξάρτητο ελεγκτικό, μη εκτελεστικό όργανο, αρμόδιο για τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας και αμεροληψίας της πολιτικής του Οργανισμού ΔΗΩ σε σχέση με την πιστοποίηση συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας. Στα πλαίσια των γενικών αρμοδιοτήτων της, η Επιτροπή εξετάζει ειδικότερα και τις περιπτώσεις ασυμβιβάστων και σύγκρουσης συμφερόντων των εργαζομένων και των μελών των συλλογικών οργάνων του Οργανισμού ΔΗΩ.

Τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας και Παρακολούθησης προέρχονται από και εκπροσωπούν φορείς και ομάδες που εμπλέκονται ή ενδιαφέρονται για την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης στο χώρο των τροφίμων και επιλέγονται με τρόπο που διασφαλίζει ότι δεν υπερισχύει κανένα εκ των εμπλεκόμενων χώρων εκπροσώπησης και οι αποφάσεις των μελών της χαρακτηρίζονται από νομιμότητα, ανεξαρτησία γνώμης, ισότητα, αντικειμενικότητα και αμεροληψία.

Η σύνθεση και οι ιδιότητες των μελών της Επιτροπής Αμεροληψίας και Παρακολούθησης είναι στη διάθεση παντός ενδιαφερομένου.

2.6 Παράπονα

Ο Οργανισμός ΔΗΩ, δέχεται κάθε παράπονο, από Συμβαλλόμενο ή Τρίτο Μέρος με έννομο συμφέρον για θέματα που αφορούν στην εφαρμογή του Συστήματος Πιστοποίησης και τον τρόπο λειτουργίας του.

Τα παράπονα καταγράφονται και εξετάζονται αρμοδίως από το Γραφείο Διαχείρισης της Ποιότητας. Τα παράπονα και τα αποτελέσματα της διερεύνησής τους γνωστοποιούνται στο Γενικό Διευθυντή του Οργανισμού ΔΗΩ, που φροντίζει για την αποστολή απάντησης στον παραπονούμενο εντός 30 ημερών από την υποβολή του παραπόνου.

2.7 Προσφυγές

Πελάτης του οποίου το σύστημα διαχείρισης είναι πιστοποιημένο ή βρίσκεται υπό πιστοποίηση ή τρίτο μέρος με έννομο συμφέρον μπορεί να προσφύγει κατά απόφασης του Οργανισμού ΔΗΩ σε σχέση με τη χορήγηση, αναστολή,

ανάκληση ή μείωση του πεδίου πιστοποίησης, μέσα σε διάστημα 30 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης του Οργανισμού.

Μόνο γραπτές προσφυγές γίνονται δεκτές. Η υποβολή προσφυγής προϋποθέτει την υποβολή παραβόλου, το ύψος του οποίου ορίζεται και ανακοινώνεται από τον Οργανισμό. Σε περίπτωση δικάιωσης του προσφεύγοντος, το παράβολο επιστρέφεται.

Προσφυγές εξετάζονται από τριμελή Επιτροπή Προσφυγών, η οποία αποτελείται από τον Γενικό Διευθυντή ή τον αναπληρωτή του ως Πρόεδρο, τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας και τον Υπεύθυνο του Γραφείου Νομικών Υποθέσεων του Οργανισμού, ως μέλη και συνέρχεται το αργότερο 30 ημέρες από την υποβολή της προσφυγής.

Η ημερομηνία σύγκλισης της Επιτροπής Προσφυγών ανακοινώνεται γραπτά στον προσφεύγοντα το αργότερο πέντε εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία. Ο προσφεύγων δικαιούται να παραστεί στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής του εφ' όσον το ανακοινώσει εγγράφως στον Οργανισμό το αργότερο δύο εργάσιμες ημέρες πριν τη σύγκλιση της Επιτροπής Προσφυγών.

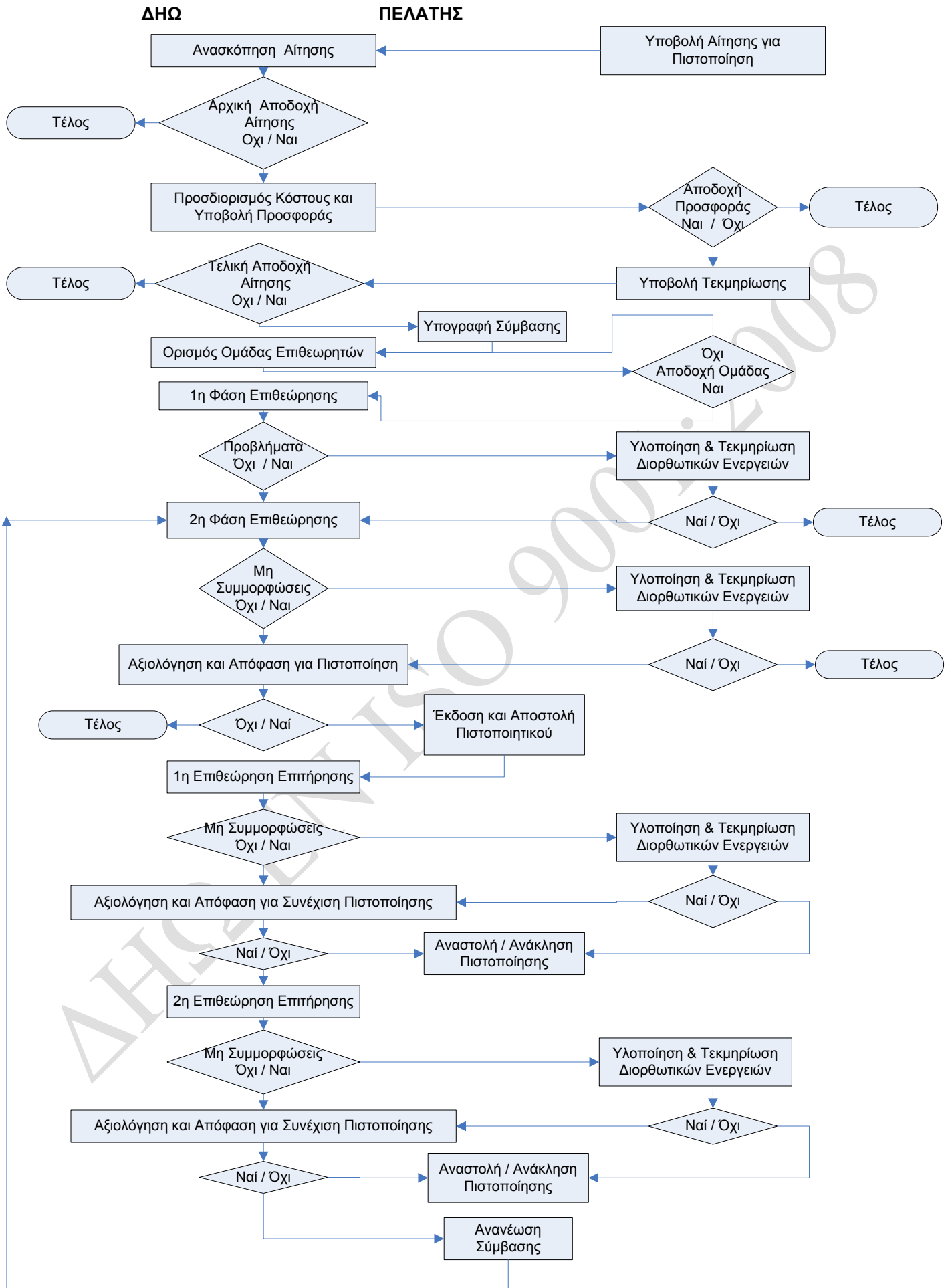
Η Επιτροπή Προσφυγών δικαιούται να καλεί οποιονδήποτε εμπλεκόμενο να παραστεί στη συνεδρίαση και να παράσχει πληροφορίες ή να καταθέσει απόψεις σε σχέση με την εξεταζόμενη προσφυγή.

Η απόφαση της Επιτροπής Προσφυγών κοινοποιείται γραπτά στον προσφεύγοντα εντός πέντε εργάσιμων ημερών από τη λήψη της και είναι δεσμευτική και για τα δύο μέρη. Μέχρι τη λήψη της απόφασης της Επιτροπής παραμένει σε ισχύ η αρχική απόφαση του Οργανισμού ΔΗΩ.

3 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η διαδικασία πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΕΛΟΤ EN ISO 9001), ακολουθεί τα στάδια που παρουσιάζονται σχηματικά κατωτέρω και στη συνέχεια περιγράφονται αναλυτικά.

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΗΩ



4 ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

4.1 Υποβολή της Αίτησης για Πιστοποίηση

Οι επιχειρήσεις που επιθυμούν να συνεργαστούν με τον Οργανισμό ΔΗΩ για πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης υποβάλλουν συμπληρωμένο το ειδικό έντυπο **Αίτηση για Πιστοποίηση**, παρέχοντας όλες τις σχετικές πληροφορίες που αναφέρονται σε αυτό.

Οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις έχουν ελεύθερη ηλεκτρονική πρόσβαση στον ιστοτόπο του Οργανισμού (www.dionet.gr), στο οποίο μπορούν να βρουν την Αίτηση για Πιστοποίησης, τον παρόντα Κανονισμό, τον Κανονισμό Χρήσης Σήματος, καθώς και όλα τα ενημερωτικά έντυπα του Οργανισμού ΔΗΩ. Τα ανωτέρω έντυπα μπορούν επίσης να αποσταλούν από τον Οργανισμό ΔΗΩ σε έντυπη μορφή προς τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις.

Κάθε επιχείρηση που υποβάλλει Αίτηση για Πιστοποίηση οφείλει να διευκρινίζει επακριβώς το πεδίο ή τα πεδία δραστηριοτήτων στα οποία εφαρμόζεται το υπό πιστοποίηση σύστημα, καθώς και αναλυτική και σαφή καταγραφή των διαφορετικών μονάδων και υποκαταστημάτων της επιχείρησης που εντάσσονται στο σύστημα διαχείρισης.

Η Αίτηση για Πιστοποίηση πρέπει σε κάθε περίπτωση να υπογράφεται από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο της επιχείρησης.

Η Γραμματεία της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης του Οργανισμού ΔΗΩ παραλαμβάνει την Αίτηση για Πιστοποίηση προκειμένου να την ελέγξει ως προς την πληρότητά της. Σε περίπτωση που δεν είναι κατάλληλα συμπληρωμένη, επιστρέφεται στην αιτούμενη επιχείρηση για περαιτέρω συμπλήρωση.

Η διαδικασία υποβολής Αίτησης για Πιστοποίηση ακολουθείται και στις περιπτώσεις μεταβολής, μείωσης ή επέκτασης του πεδίου πιστοποίησης των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

4.2 Αρχική Ανασκόπηση της Αίτησης για Πιστοποίηση

Κάθε επαρκώς συμπληρωμένη Αίτηση για Πιστοποίηση και οποιαδήποτε τεκμηρίωση που τη συνοδεύει εξετάζεται από τον υπεύθυνο του αρμόδιου Τμήματος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης (α) ως προς την πληρότητα των απαραίτητων προϋποθέσεων πιστοποίησης, όπως αυτές προκύπτουν από τη σχετική νομοθεσία και το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001, (β) ως προς την επάρκεια του Οργανισμού ΔΗΩ αναφορικά με το αιτούμενο πεδίο πιστοποίησης, καθώς και (γ) την διαθεσιμότητα απαραίτητων πόρων (π.χ. επιθεωρητών για το πεδίο πιστοποίησης, χρόνο διεξαγωγής επιθεωρήσεων κλπ).

Κατά την ανασκόπηση της Αίτησης για Πιστοποίηση, ο Οργανισμός ΔΗΩ δύναται να ζητήσει επιπρόσθετα στοιχεία από την Επιχείρηση, προκειμένου να αποσαφηνιστούν πιθανά αδιευκρίνιστα πεδία της αίτησης για την οριστική λήψη απόφασης περί της έγκρισής της ή μη.

Εφόσον, από την ανασκόπηση της Αίτησης για Πιστοποίηση, προκύψει ότι πληρούνται οι απαραίτητες προϋποθέσεις, η αίτηση εγκρίνεται υπό αίρεση και

συντάσσεται οικονομική προσφορά προς την επιχείρηση.

Εφόσον δεν πληρούνται οι απαιτούμενες προϋποθέσεις, η Αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται εγγράφως η αιτούμενη επιχείρηση για τους ακριβείς λόγους απόρριψης.

4.3 Προσφορά για Πιστοποίηση

Η έγκριση κάθε Αίτησης για Πιστοποίηση κοινοποιείται εγγράφως στην αιτούμενη επιχείρηση, συνοδευόμενη από οικονομική προσφορά του Οργανισμού ΔΗΩ για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του.

Στην οικονομική προσφορά συμπεριλαμβάνονται τα κόστη της αρχικής επιθεώρησης και της πιστοποίησης και των επιθεωρήσεων επιτήρησης.

Η ενδιαφερόμενη επιχείρηση οφείλει να ενημερώσει τον Οργανισμό ΔΗΩ εντός του χρονικού διαστήματος ισχύος της προσφοράς (συνήθως 30 ημέρες) για την αποδοχή ή απόρριψη της οικονομικής προσφοράς.

Εφόσον η επιχείρηση δεν αποδεχτεί την προσφορά του Οργανισμού ή δεν ανταποκριθεί εντός του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, η διαδικασία σταματά και ο υποβληθείς φάκελος αρχειοθετείται.

4.4 Τελική Ανασκόπηση της Αίτησης για Πιστοποίηση

Σε περίπτωση που η προσφορά γίνει αποδεκτή από την επιχείρηση, τότε οφείλει να επιστρέψει στον Οργανισμό υπογεγραμμένη την εν λόγω προσφορά, συνυποβάλλοντας:

- Το Εγχειρίδιο για την Ποιότητα
- Περιγραφή της παραγωγικής διαδικασίας
- Κατάλογο των Διαδικασιών, στον οποίο να αναφέρονται ο αριθμός Έκδοσης και ημερομηνία έναρξης ισχύος καθεμιάς.
- Ημερομηνία (πραγματική ή αναμενόμενη) της ολοκλήρωσης του πιο πρόσφατου κύκλου Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
- Ημερομηνία (πραγματική ή αναμενόμενη) της πιο πρόσφατης Ανασκόπησης του Συστήματος από τη Διοίκηση.

Η υποβληθείσα τεκμηρίωση ανασκοπείται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και εφ' όσον κριθεί επαρκής γίνεται η οριστική αποδοχή της Αίτησης για πιστοποίηση και ενεργοποιείται η διαδικασία υπογραφής Ιδιωτικού Συμφωνητικού Συνεργασίας.

4.5 Ιδιωτικό Συμφωνητικό Συνεργασίας

Η αποδοχή της προσφοράς του Οργανισμού ΔΗΩ από την επιχείρηση, ολοκληρώνεται με την υπογραφή εις διπλούν Ιδιωτικού Συμφωνητικού Συνεργασίας. Μετά την εκατέρωθεν υπογραφή του, ένα αντίγραφο αυτού αποστέλλεται στην επιχείρηση.

Με την υπογραφή του Ιδιωτικού Συμφωνητικού Συνεργασίας γίνεται αποδοχή των όρων παροχής των υπηρεσιών πιστοποίησης του Οργανισμού προς τη συμβαλλόμενη επιχείρηση.

Στο Ιδιωτικό Συμφωνητικό Συνεργασίας αναγράφονται λεπτομερώς τα πλήρη στοιχεία της επιχείρησης ή/και οι τυχόν διαφορετικές ή επί μέρους εγκαταστάσεις και μονάδες της επιχείρησης, οι οποίες θα καλύπτονται από το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης, βάσει της οικονομικής προσφοράς.

Το Ιδιωτικό Συμφωνητικό Συνεργασίας υπογράφεται για την επιχείρηση από το νόμιμο εκπρόσωπό της ή από ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο που επισυνάπτει και το νόμιμο έγγραφο της εξουσιοδότησης.

Το Ιδιωτικό Συμφωνητικό Συνεργασίας συμπεριλαμβάνει και τους σχετικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης, για το περιεχόμενο των οποίων η Συμβαλλόμενη επιχείρηση λαμβάνει γνώση πριν την υπογραφή.

5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

5.1 Ορισμός Ομάδας Επιθεώρησης

Μετά την υπογραφή του Ιδιωτικού Συμφωνητικού Συνεργασίας μεταξύ του Οργανισμού ΔΗΩ και της επιχείρησης, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης προβαίνει στη συγκρότηση της κατάλληλης Ομάδας Επιθεώρησης για την Αρχική Επιθεώρηση, με βάση το μέγεθος της επιχείρησης, το εύρος του αιτούμενου πεδίου εφαρμογής και το γνωστικό αντικείμενο των διαθέσιμων επιθεωρητών.

Η Ομάδα Επιθεώρησης αποτελείται κατ' ελάχιστο από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή, και μπορεί ακόμη να περιλαμβάνει και άλλον ή άλλους Επιθεωρητές ή / και Τεχνικούς Εμπειρογνώμονες.

Η σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης κοινοποιείται άμεσα στην επιχείρηση, η οποία μπορεί με τεκμηριωμένη αιτιολόγηση να ζητήσει εγγράφως από τον Οργανισμό ΔΗΩ την αντικατάσταση μέλους της ομάδας επιθεώρησης.

Σε περίπτωση που το αίτημα αντικατάστασης μέλους της Ομάδας Επιθεώρησης απορριφθεί, ενημερώνεται εγγράφως η επιχείρηση, ενώ σε περίπτωση που αυτό γίνει αποδεκτό, τότε η Διεύθυνση Πιστοποίησης ορίζει νέο μέλος και ενημερώνει εκ νέου την επιχείρηση για την τελική σύνθεση της ομάδας.

Επί πλέον των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης, ο Οργανισμός ΔΗΩ δικαιούται να ζητήσει εγγράφως από την επιχείρηση την παρουσία και άλλων προσώπων σε μέρος ή όλη τη διαδικασία επιθεώρησης, όπως π.χ. εσωτερικών επιθεωρητών του Οργανισμού ή Αξιολογητών του Ε.Σ.Υ.Δ. Ο υπό επιθεώρηση οργανισμός υποχρεούται αν αποδεχθεί την παρουσία προσώπων με τις παραπάνω ή παρεμφερείς ιδιότητες, μπορεί να ζητήσει όμως εγγράφως και αιτιολογημένα την εξαίρεση συγκεκριμένων ατόμων.

5.2 Προγραμματισμός και Προϋποθέσεις Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής έχει την ευθύνη επικοινωνίας με την επιχείρηση και συλλογής των απαραίτητων στοιχείων, προκειμένου να προσδιοριστεί το Σχέδιο Επιθεώρησης και η ημερομηνίες διεξαγωγής της, σε συνεργασία με τα

μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης και τη Διεύθυνση Πιστοποίησης του Οργανισμού.

Κατά την επικοινωνία με την επιχείρηση, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής:

- Ενημερώνει την επιχείρηση για τις απαιτήσεις του προτύπου και του παρόντος Κανονισμού Πιστοποίησης,
- Ενημερώνεται για τη διευκρίνιση τυχόν ασαφειών επί του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η Αρχική επιθεώρηση, πρέπει την προγραμματισμένη ημερομηνία έναρξής της να πληρούνται οι κατωτέρω προϋποθέσεις από τον πελάτη:

- Το σύστημα διαχείρισης να βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία για διάστημα αντιπροσωπευτικό του όγκου και της εποχικότητας των δραστηριοτήτων του πελάτη (συνήθως τουλάχιστον 30 ημέρες) και να τηρούνται τα σχετικά αρχεία γι' αυτό το διάστημα.
- Να έχει ολοκληρωθεί τουλάχιστον ένας κύκλος εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Να έχει διενεργηθεί τουλάχιστον μία ανασκόπηση του συστήματος από τη διοίκηση.

5.3 Διενέργεια Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης

Η Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης αφορά σε νέο πελάτη ή σε υφιστάμενο πελάτη που έχει αιτηθεί την επέκταση του πεδίου εφαρμογής υπάρχουσας πιστοποίησης.

Σκοπός της Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης είναι να αξιολογηθεί αν το προς Πιστοποίηση Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001 και τις νομοθεσίας για το αιτούμενο πεδίο εφαρμογής του.

Η Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης διεξάγεται σε δυο στάδια. Και τα δύο στάδια αφορούν σε παραγωγικές μονάδες που έχουν ενταχθεί στο σύστημα. Εφ' όσον υπάρχουν πολλαπλές μονάδες με την ίδια δραστηριότητα, ο Οργανισμός ΔΗΩ μπορεί να αναπτύξει, να τεκμηριώσει και να εφαρμόσει δειγματοληπτικό σχήμα επιτόπιων επιθεωρήσεων.

5.3.1 Πρώτο Στάδιο Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης

Ανάλογα με τις επιπτώσεις που μπορεί να έχουν η τοποθεσία και χωροθέτηση της παραγωγικής μονάδας ή / και η υλική υποδομή, μέρος ή όλο το Πρώτο Στάδιο Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης μπορεί να διεξαχθεί στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Σκοπός του Πρώτου Σταδίου είναι η κατανόηση της λειτουργίας του πελάτη και του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, ώστε να αξιολογηθεί ο βαθμός ετοιμότητάς του και να σχεδιαστεί το δεύτερο στάδιο της επιθεώρησης.

Κατά το πρώτο στάδιο της επιθεώρησης της αρχικής πιστοποίησης αξιολογείται η γραπτή τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και εξετάζεται:

- Αν είναι διαθέσιμα και εν ισχύ τα έγγραφα που νομιμοποιούν τη λειτουργία της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένης και της σχετικής Νομοθεσίας.
- Όταν είναι απαραίτητο, η τοποθεσία των μονάδων και οι τυχόν ειδικές συνθήκες των περιοχών αυτών, καθώς και η κατάσταση της υποδομής και του εξοπλισμού.
- Ο προγραμματισμός και υλοποίηση των εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- Η υλοποίηση ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης από τη Διοίκηση.
- Αν ο προγραμματισμός της εφαρμογής του συστήματος είναι τέτοιος που να επιτρέπει την εκτέλεση του δευτέρου σταδίου της επιθεώρησης.

Μετά την ολοκλήρωση της πρώτης φάσης της επιθεώρησης η Ομάδα συντάσσει Έκθεση, στην οποία καταγράφονται τυχόν ευρήματα που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στον εντοπισμό μη συμμορφώσεων κατά το δεύτερο στάδιο. Κατά την τελική συνεδρίαση του πρώτου σταδίου της επιθεώρησης, οι Επιθεωρητές παρουσιάζουν τα ευρήματα και συμπεράσματα, επισημαίνοντας την κρισιμότητά τους. Στη συνέχεια ο Επικεφαλής Επιθεωρητής και ο εκπρόσωπος του πελάτη συμφωνούν σε χρονοδιάγραμμα διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών και προγραμματίζουν τη διενέργεια της του δευτέρου σταδίου της επιθεώρησης.

Το χρονικό διάστημα μεταξύ της διενέργειας των δύο σταδίων της αρχικής επιθεώρησης δεν πρέπει να ξεπερνά τους έξι μήνες. Σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει να επαναληφθεί το πρώτο στάδιο της επιθεώρησης.

5.3.2 Δεύτερο Στάδιο Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης

Κατά το δεύτερο στάδιο της επιθεώρησης γίνεται η κυρίως αξιολόγηση της εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης της ποιότητας του πελάτη. Επιθεωρούνται και αξιολογούνται τουλάχιστον τα κατωτέρω:

- Πληροφορίες και στοιχεία που τεκμηριώνουν την ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001 και οποιουδήποτε άλλου σχετικού Κανονιστικού Εγγράφου.
- Η παρακολούθηση, μέτρηση, παρουσίαση και ανασκόπηση της λειτουργίας σε σχέση με προκαθορισμένους σκοπούς και στόχους του Συστήματος Διαχείρισης.
- Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας και η εφαρμογή του σε σχέση με νομικές απαιτήσεις.
- Επιθεώρηση των διεργασιών.
- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και οι ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση.
- Η υπευθυνότητα της Διοίκησης σε σχέση με τις πολιτικές του πελάτη.
- Η σύνδεση μεταξύ των κανονιστικών απαιτήσεων, των σκοπών και στόχων, των σχετικών νομικών απαιτήσεων, των υπευθυνοτήτων, αρμοδιοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού, των λειτουργιών,

των διαδικασιών, των δεδομένων απόδοσης και των ευρημάτων και συμπερασμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Κατά την επιθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης από την ομάδα επιθεώρησης του Οργανισμού ΔΗΩ, επιθεωρούνται και αξιολογούνται και δραστηριότητες που ενδεχομένως δεν συμπεριλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής αλλά μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία του προς πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας

Η Ομάδα Επιθεώρησης καταγράφει θετικά και αρνητικά αντικειμενικά ευρήματα για όλες τις δραστηριότητες, χώρους και τεκμηρίωση που επιθεωρήθηκαν.

5.3.3 Χαρακτηρισμός και Χειρισμός Ευρημάτων

Μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, η Ομάδα Επιθεώρησης, σε ιδιωτική συνεδρίαση, χαρακτηρίζει τα αρνητικά ευρήματα ως εξής:

- Αποτυχία ικανοποίησης απαίτησης του Προτύπου, της Νομοθεσίας, του παρόντος Κανονισμού, άλλου Κανονιστικού Εγγράφου ή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας χαρακτηρίζεται ως Μη Συμμόρφωση.
- Σημαντικός βαθμός αμφιβολίας της ικανότητας του συστήματος διαχείρισης να πετύχει τους σκοπούς του, χαρακτηρίζεται ως Μη Συμμόρφωση.
- Τάση ή αδυναμία που θα μπορούσε να οδηγήσει σε Μη Συμμόρφωση χαρακτηρίζεται ως Σύσταση.

Κατά την καταληκτική συνεδρίαση της Ομάδας Επιθεώρησης με εκπροσώπους του πελάτη, στην οποία θα πρέπει να συμμετέχει και μέλος της ανώτατης διοίκησης της επιχείρησης, αρχικά παρουσιάζονται τα ευρήματα και ο χαρακτηρισμός τους.

Για κάθε εύρημα που έχει χαρακτηριστεί μη συμμόρφωση, ο πελάτης, εφ' όσον αποδεχθεί το χαρακτηρισμό, είναι υποχρεωμένος να προβεί σε ανάλυση αιτίων της μη συμμόρφωσης και να προτείνει διορθώσεις ή / και διορθωτικές ενέργειες και το σχετικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησής τους..

Ο πελάτης δικαιούται να μην αποδεχθεί μη συμμόρφωση, αιτιολογώντας γραπτά την άποψή του. Σε αυτή την περίπτωση το θέμα παραπέμπεται στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης.

Ο Πελάτης δεν υποχρεούται να προβεί σε οποιαδήποτε διόρθωση ή διορθωτική ενέργεια σε σχέση με τις Συστάσεις.

Τέλος ο Επικεφαλής Επιθεωρητής πληροφορεί τον πελάτη αν η άρση των μη συμμορφώσεων μπορεί να βεβαιωθεί με την αποστολή τεκμηρίωσης ή θα απαιτηθεί Ειδική Επιθεώρηση και τον ενημερώνει για την εισήγησή του ως προς τη χορήγηση πιστοποίησης και το πεδίο εφαρμογής της.

6 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

6.1 Διαδικασία Απόφασης

Μετά την ολοκλήρωση της Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης, όπως και μετά την ολοκλήρωση των λοιπών επιθεωρήσεων σε ήδη πιστοποιημένες επιχειρήσεις, όπως περιγράφονται στη συνέχεια, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής υποβάλλει προς τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης του Οργανισμού ΔΗΩ:

- Τα Έντυπα Εκθέσεων που αφορούν στη συγκεκριμένη επιθεώρηση, κατά περίπτωση
- Σχολιασμό τυχόν μη – συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά την επιθεώρηση και των σχετικών διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών που υλοποιήθηκαν από τον πελάτη.
- Επιβεβαίωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν από τον πελάτη κατά τη διαδικασία ανασκόπησης της αίτησης για πιστοποίηση.
- Εισήγηση σχετικά με την παροχή, διατήρηση, επέκταση ή μείωση της πιστοποίησης, κατά περίπτωση, συνοδευόμενη από παρατηρήσεις ή/και προϋποθέσεις.

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης Συστημάτων λαμβάνει την απόφαση για τη χορήγηση ή μη πιστοποίησης και το πεδίο εφαρμογής, λαμβάνοντας υπ' όψη τα ευρήματα και συμπεράσματα που προκύπτουν από την επιθεώρηση καθώς και οποιαδήποτε άλλη σχετική τεκμηρίωση (π.χ. σχόλια του πελάτη, δημόσια διαθέσιμη πληροφόρηση κλπ). Κατά την αξιολόγηση αυτή, ο Διευθυντής μπορεί να υποστηρίζεται από τον Υπεύθυνο του αρμοδίου Τμήματος ή / και Τεχνικούς Εμπειρογνώμονες, που είναι μέλη του προσωπικού του Οργανισμού ΔΗΩ ή εξωτερικοί συνεργάτες.

Η διαδικασία λήψης απόφασης δεν μπορεί να διαρκέσει περισσότερες από τριάντα ημερολογιακές ημέρες από την παραλαβή από τον Οργανισμό ΔΗΩ των στοιχείων που τεκμηριώνουν την ικανοποιητική άρση τυχόν μη συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διαδικασία επιθεώρησης.

6.2 Έγγραφα Πιστοποίησης

Η ολοκληρωμένη Έκθεση της Επιθεώρησης και η απόφαση για χορήγηση ή μη πιστοποίησης και το πεδίο εφαρμογής γνωστοποιούνται γραπτά στον πελάτη. Εάν η απόφαση είναι θετική, η γνωστοποίηση συνοδεύεται από το Πιστοποιητικό συμμόρφωσης στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα, αντίγραφο του Κανονισμού Χρήσης του Πιστοποιητικού και των Λογοτύπων, ενώ αποστέλλονται σε ηλεκτρονική μορφή οι λογότυποι.

Μετά από αίτημα του πελάτη και υπάρχει η σχετική δυνατότητα του Οργανισμού ΔΗΩ, το Πιστοποιητικό μπορεί να εκδοθεί και σε άλλες γλώσσες, με αντίστοιχη χρέωση που γνωστοποιείται εκ των προτέρων στον πελάτη.

Το Πιστοποιητικό φέρει την επωνυμία και το λογότυπο του Οργανισμού ΔΗΩ. Αναγράφονται ακόμη η επωνυμία, αν απαιτείται, ο διακριτικός τίτλος του πελάτη, η διεύθυνση της έδρας, το πεδίο εφαρμογής και το Πρότυπο της πιστοποίησης, οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης της ισχύος του Πιστοποιητικού, καθώς και η ημερομηνία της αρχικής πιστοποίησης σύμφωνα με το συγκεκριμένο Πρότυπο. το πρότυπο πιστοποίησης καθώς και οι

ημερομηνίες έκδοσης και λήξης του πιστοποιητικού. Σε περίπτωση πολλαπλών παραγωγικών μονάδων αναγράφονται σαφώς όλες, αν επιτρέπει ο χώρος στο Πιστοποιητικό και σε αντίθετη περίπτωση σε Παράρτημα.

Τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από τον Οργανισμό ΔΗΩ έχουν τριετή ισχύ, με την προϋπόθεση ότι επιθεωρείται η συνέχιση της συμμόρφωσης της επιχείρησης με τις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 και άλλων σχετικών Κανονιστικών Εγγράφων, όπως περιγράφεται κατωτέρω.

7 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας μπορεί να το χρησιμοποιήσει για επαγγελματικούς σκοπούς και για σκοπούς προβολής. Οι όροι και προϋποθέσεις για τη χρήση του Πιστοποιητικού και των αντίστοιχων λογότυπων παρουσιάζονται στον σχετικό Κανονισμό του Οργανισμού ΔΗΩ, που είναι διαθέσιμος σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Τονίζεται ότι το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας δεν αφορά σε, ούτε υπονοεί, την πιστοποίηση ή τη συμμόρφωση των προϊόντων (συμπεριλαμβανομένων και υπηρεσιών) που παράγονται, κατεργάζονται, διαλέγονται, συσκευάζονται, αποθηκεύονται, διακινούνται ή διατίθενται από τον πελάτη και απαγορεύεται να χρησιμοποιείται με τέτοιο τρόπο.

Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας υποχρεούται:

- να εφαρμόζει συνεχώς και αποτελεσματικά και να βελτιώνει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- να προβάλλει την πιστοποίηση μόνο για τις δραστηριότητες και παραγωγικές μονάδες στις οποίες αφορά το συγκεκριμένο σύστημα και κάνοντας απαραίτητα αναφορά στο Πρότυπο Πιστοποίησης.
- να ενημερώνει τον Οργανισμό ΔΗΩ για οποιοσδήποτε σημαντικές αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης. Ενδεικτικά αναφέρονται αλλαγή στο νομικό ή ιδιοκτησιακό καθεστώς, αλλαγές στην ανώτατη διοίκηση, αλλαγή υπευθύνου του συστήματος και αλλαγές σε παραγωγική διαδικασία που έχει ενταχθεί στο σύστημα.
- να ενημερώνει τον Οργανισμό ΔΗΩ για οποιοσδήποτε περιπτώσεις απόσυρσης ή ανάκλησης προϊόντων των οποίων η παραγωγή, κατεργασία, διαλογή, συσκευασία, αποθήκευση, διακίνηση και διάθεση έχει ενταχθεί στο πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης.

8 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΔΗΩ

Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και οι σχετικοί Λογότυποι παραμένουν ιδιοκτησία του Οργανισμού ΔΗΩ, ο οποίος δικαιούται να απαιτήσει την άμεση επιστροφή τους για λόγους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο 11 κατωτέρω.

Ο Οργανισμός ΔΗΩ δε φέρει οποιαδήποτε ευθύνη σε περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις κατά του κατόχου του πιστοποιητικού συμμόρφωσης σε σχέση με προϊόντα ή υπηρεσίες εκτός νομοθετικών ή άλλων προδιαγραφών. Ο κάτοχος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει γραπτά τον Οργανισμό ΔΗΩ σε τέτοια περίπτωση.

Ο Οργανισμός ΔΗΩ υποχρεούται να ενημερώνει έγκαιρα τους πιστοποιημένους πελάτες του για οποιοσδήποτε αλλαγές στο Πρότυπο, τον Κανονισμό ή άλλες απαιτήσεις για την Πιστοποίηση, ώστε οι τελευταίοι να υλοποιούν τις απαραίτητες τροποποιήσεις στο Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας.

Σε περίπτωση που πελάτης δικαιωθεί για παράπνοο ή προσφυγή που αφορούν στην αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα της επιθεώρησης, ο Οργανισμός ΔΗΩ θα εκτελέσει επαναληπτική επιθεώρηση, με διαφορετική Ομάδα Επιθεώρησης, αν κριθεί απαραίτητο, και χωρίς καμία επιπλέον χρέωση στον πελάτη.

Ο Οργανισμός ΔΗΩ τηρεί και δημοσιοποιεί Κατάλογο Πιστοποιημένων Οργανισμών, στον οποίο αναγράφονται η επωνυμία του πελάτη, το Πρότυπο και το Πεδίο Εφαρμογής της Πιστοποίησης, οι παραγωγικές μονάδες και οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης ισχύος της πιστοποίησης, καθώς και άλλες, κατά περίπτωση, πληροφορίες.

Σε περίπτωση αναστολής της πιστοποίησης γίνεται σχετική αναφορά στον κατάλογο, ενώ σε περίπτωση ανάκλησης ο πελάτης διαγράφεται από τον Κατάλογο.

9 ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

9.1 Επιθεωρήσεις Επιτήρησης

Ο σκοπός των επιθεωρήσεων αυτών είναι να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας του Πελάτη και η ικανοποίηση των απαιτήσεων του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001, της Νομοθεσίας, οποιουδήποτε σχετικού Κανονιστικού Εγγράφου και του Οργανισμού ΔΗΩ, όπως αυτές περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό, αλλά και στην υπογραφεύσα σύμβαση του Οργανισμού και της επιχείρησης.

Οι Επιθεωρήσεις Επιτήρησης διενεργούνται χρονικά μεταξύ των Επιθεωρήσεων Αρχικής Πιστοποίησης και Επαναπιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας, από κατάλληλη Ομάδα Επιθεώρησης, η σύνθεση της οποίας δεν είναι αναγκαστικά η ίδια με αυτής που εκτέλεσε την προηγούμενη επιθεώρηση.

Η συχνότητα διενέργειας των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης καθορίζεται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης του Οργανισμού ΔΗΩ λαμβάνοντας υπόψη μεταξύ άλλων:

- το μέγεθος του πελάτη
- το εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του
- τα ευρήματα προηγούμενων Επιθεωρήσεων (Επιτήρησης ή Αρχικής Πιστοποίησης)

Είναι υποχρεωτικό και διενεργείται τουλάχιστον μια Επιθεώρηση Επιτήρησης ανά έτος. Συγκεκριμένα, η πρώτη επιθεώρηση επιτήρησης θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί το αργότερο εντός 12 μηνών από την ολοκλήρωση του 2^{ου} σταδίου της επιθεώρησης αρχικής πιστοποίησης ή επαναπιστοποίησης και αντίστοιχα η δεύτερη επιθεώρηση επιτήρησης το αργότερο εντός 24 μηνών από την ολοκλήρωση του 2^{ου} σταδίου της επιθεώρησης αρχικής πιστοποίησης ή επαναπιστοποίησης.

Κατά την Επιθεώρηση Επιτήρησης, αξιολογούνται τουλάχιστον:

- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και η ανασκόπηση από τη Διοίκηση.
- Ο χειρισμός διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που υλοποιήθηκαν για το χειρισμό ευρημάτων που είχαν εντοπιστεί σε προηγούμενη επιθεώρηση από τον οργανισμό ΔΗΩ.
- Ο χειρισμός παραπόνων.
- Η αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης σε σχέση με την επίτευξη των στόχων του πιστοποιημένου πελάτη.
- Η πρόοδος ενεργειών σχεδιασμένων για την επίτευξη συνεχούς βελτίωσης.
- Αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης, στις εγκαταστάσεις, εξοπλισμό κλπ.
- Η χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, των Λογοτύπων και γενικότερα των αναφορών στην πιστοποίηση.

Ο χαρακτηρισμός και χειρισμός των ευρημάτων ακολουθεί το 5.3.3. ανωτέρω. Εφ' όσον εντοπιστούν Μη Συμμορφώσεις, ο πελάτης οφείλει να αποστείλει στον Οργανισμό ΔΗΩ τεκμηρίωση για την άρση τους εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της επιθεώρησης επιτήρησης.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής συντάσσει σχετική Έκθεση Επιθεώρησης και εισηγείται στον Οργανισμό τη διατήρηση ή μη της πιστοποίησης.

9.2 Ειδικές Επιθεωρήσεις

Ειδικές επιθεωρήσεις διενεργούνται:

- Όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια επιθεωρήσεων που διενήργησε ο Οργανισμός ΔΗΩ.
- Όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών για την άρση της αναστολής της Πιστοποίησης.
- Όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση της συνεχιζόμενης ικανοποίησης όλων των απαιτήσεων μετά από εκτεταμένες τροποποιήσεις στο Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας.
- Όταν υπάρχουν ισχυρά στοιχεία ότι δεν ικανοποιούνται οι απαιτήσεις, όπως π.χ. μετά από επαναλαμβανόμενα παράπονα πελατών, ή παραβάσεις που διαπιστώνονται από αρμόδια ελεγκτική αρχή.

10 ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

10.1 Διαδικασία

Τουλάχιστον τέσσερις μήνες πριν τη λήξη της ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, ο Οργανισμός ΔΗΩ έρχεται σε επαφή με τον πελάτη και του υποβάλλει προσφορά για επαναπιστοποίηση. Η προσφορά αυτή μπορεί να είναι σε απλουστευμένη μορφή και να περιλαμβάνει μόνο οικονομικούς όρους, κάνοντας αναφορά στην αρχική προσφορά του Οργανισμού.

Σε περίπτωση που η προσφορά γίνει αποδεκτή, ανανεώνεται το Ιδιωτικό Συμφωνητικό Συνεργασίας, ορίζεται Ομάδα Επιθεώρησης, η σύνθεση της οποίας δεν είναι αναγκαστικά η ίδια με αυτή της αρχικής, και ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφηκε ανωτέρω για την αρχική επιθεώρηση.

Για επιθεωρήσεις επαναπιστοποίησης δεν απαιτείται η διενέργεια της πρώτης φάσης της επιθεώρησης, εκτός αν έχει υποβληθεί αίτηση για επέκταση πεδίου.

10.2 Χρονοδιάγραμμα

Η διαδικασία επαναπιστοποίησης, που συμπεριλαμβάνει τη διενέργεια επιθεώρησης, την υλοποίηση τυχόν διορθωτικών ενεργειών, την εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή για τη χορήγηση πιστοποίησης, τη λήψη της τελικής απόφασης από τον Υπεύθυνο της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και την έκδοση Πιστοποιητικού θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν από την ημερομηνία λήξης του ισχύοντος πιστοποιητικού.

11 ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο Οργανισμός ΔΗΩ δικαιούται να προβεί σε μείωση του πεδίου εφαρμογής ή αναστολή ή ανάκληση της ισχύος του Πιστοποιητικού συμμόρφωσης στις περιπτώσεις που ακολουθούν:

A/A	Παράβαση	Ενέργειες του Οργανισμού ΔΗΩ
1	Αποδεδειγμένα σκόπιμη ή επαναλαμβανόμενη χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, των σημάτων και λογοτύπων του Οργανισμού ΔΗΩ και αναφορές στην πιστοποίηση με παραπλανητικό τρόπο.	Ανάκληση της Πιστοποίησης.
2	Αποδεδειγμένα σκόπιμη ή επαναλαμβανόμενη παροχή ψευδών ή παραπλανητικών πληροφοριών στον Οργανισμό ΔΗΩ.	Ανάκληση της Πιστοποίησης.
3	Μεμονωμένη περίπτωση χρήσης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, των σημάτων και λογοτύπων του Οργανισμού ΔΗΩ και αναφοράς στην πιστοποίηση με παραπλανητικό τρόπο.	Αναστολή της Πιστοποίησης.
4	Μεμονωμένη περίπτωση παροχής ψευδών ή παραπλανητικών πληροφοριών στον Οργανισμό ΔΗΩ.	Αναστολή της Πιστοποίησης.
5	Μη τήρηση των όρων του Ιδιωτικού Συμφωνητικού Συνεργασίας, όπως π.χ. άρνηση επιθεώρησης ή μη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων.	Αναστολή της Πιστοποίησης.
6	Δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του Προτύπου και των κανονισμών Πιστοποίησης.	Αναστολή της Πιστοποίησης.
7	Μη άρση των μη συμμορφώσεων που	Αναστολή της Πιστοποίησης.

A/A	Παράβαση	Ενέργειες του Οργανισμού ΔΗΩ
	εντοπίστηκαν σε επιθεώρηση επιτήρησης ή ειδική επιθεώρηση μέσα στο συμφωνημένο χρονικό διάστημα.	
8	Μια ή περισσότερες από τις παραβάσεις 6-7 που εντοπίζονται σε συγκεκριμένη μονάδα, γραμμή παραγωγής, ομάδα προϊόντων ή συγκεκριμένο προϊόν.	Αναστολή της πιστοποίησης για μέρος του πεδίου εφαρμογής, απόσυρση ή / και ανάκληση προϊόντων.
9	Ισχύς των λόγων αναστολής της πιστοποίησης για μέρος ή όλο το πεδίο εφαρμογής πέραν του εξαμήνου.	Οριστική μείωση του πεδίου εφαρμογής ή ανάκληση της Πιστοποίησης.

Ο Οργανισμός ΔΗΩ αποστέλλει στον πελάτη γραπτή αιτιολογημένη απόφαση για τη μείωση του πεδίου, την αναστολή ή την ανάκληση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης. Σε αυτή την περίπτωση ο πελάτης υποχρεούται:

- Να επιστρέψει άμεσα στον Οργανισμό ΔΗΩ τα πρωτότυπα Πιστοποιητικά.
- Να διακόψει άμεσα κάθε χρήση, διαφήμιση ή αναφορά στην πιστοποίηση.
- Σε περίπτωση αναστολής της Πιστοποίησης, να ενημερώσει γραπτά τον Οργανισμό ΔΗΩ εντός 30 ημερολογιακών ημερών για τις διορθώσεις ή / και διορθωτικές ενέργειες που πρόκειται να υλοποιήσει για την άρση των λόγων αναστολής, καθώς και το σχετικό χρονοδιάγραμμα.
- Σε περίπτωση μείωσης του πεδίου εφαρμογής, να ενημερώσει γραπτά τον Οργανισμό ΔΗΩ εντός 30 ημερολογιακών ημερών αν αποδέχεται τη μείωση του πεδίου ή διαφορετικά για τις διορθώσεις ή / και διορθωτικές ενέργειες που πρόκειται να υλοποιήσει για την άρση των λόγων της μείωσης.
- Σε περίπτωση μείωσης του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης, να διορθώσει εντός 30 ημερολογιακών ημερών οποιοδήποτε έγγραφο ή ηλεκτρονικό υλικό στο οποίο γίνεται αναφορά στην πιστοποίηση.

Η μέγιστη χρονική διάρκεια της αναστολής πιστοποίησης είναι έξι μήνες. Μετά την παρέλευση έξι μηνών η αναστολή μετατρέπεται σε ανάκληση της πιστοποίησης.

Εφόσον, η επιθεώρηση επιτήρηση συμπέσει χρονικά (βάσει της ημερομηνίας ολοκλήρωσης του 2^{ου} Σταδίου Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης), με περίοδο αναστολής της πιστοποίησης (για όλο ή μέρος του πεδίου εφαρμογής) του πελάτη, τότε αυτή διενεργείται ή ολοκληρώνεται, άμεσα μετά την λήξη της αναστολής.

Αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης μπορεί να γίνει και μετά από αίτημα του πελάτη.