MANUÁL PRO

OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÍKY

OBSAH

ČLÁNEK	NÁZEV	STRANA
1	ZAPRACOVANÉ NORMATIVYI	2
2	OBECNÉ POŽADAVKY	2
2	POPIS PROCESU	3
krok 001	Prezentace služeb společnosti	4
krok 005	Přijetí poptávky/požadavku zákazníka	4
krok 010	Vyplnění formuláře ŽÁDOST O CERTIFIKACI	4
krok 020	Přezkoumání ŽÁDOST O CERTIFIKACI	4
krok 030	Zamítnutí ŽÁDOST O CERTIFIKACI	5
krok 040	Odsouhlasení ŽÁDOST O CERTIFIKACI	5
krok 045	Uzavření Smlouvy o certifikaci nebo Dodatku ke Smlouvě o certifikaci	5
krok 050	Jmenování týmu auditorů	5
krok 060	Rozšíření rozsahu certifikace (speciální audity)	6
krok 070	Narychlo oznámené audity	6
Krok 080	Ukončení smluvního vztahu a s tím související ukončení platnosti certifikace	6
Příloha č. 1	Záznam o seznámení se s manuálem	7

Dokument zpracoval:	Dokument přezkoumal:	Dokument schválil:	Garant dokumentu:
Václav Tintěra	**Václav Tintěra**	**Václav Tintěra**	**Jiří Koudelka**
Datum zpracování:	Datum přezkoumání:	Datum schválení:	Datum účinnosti:
20. 8. 2025	**20. 8. 2025**	**20. 8. 2025**	**20. 8. 2025**

1. ZAPRACOVANÉ NORMATIVY

Manuál pro provádění auditů splňuje tyto normativní a další požadavky:

- ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016
- ČSN ISO/IEC 20000-6:2018
- ČSN EN ISO/IEC 27006-1:2024
- ČSN ISO 50003:2022

Tento manuál se odkazuje a je doplňován těmito internímu manuály certifikačního orgánu QES Cert s.r.o.:

- Manuál certifikace a dozorů u organizací s více dislokovanými pracovišti
- Manuál stanovení doby auditu
- Manuál pro převod akreditované certifikace

2. OBECNÉ POŽADAVKY

Vrcholové vedení certifikačního orgánu QES Cert s.r.o. (dále jen CO) je osobně angažované k nestrannosti certifikačních činností systému managementu. Jednatelé CO vydali veřejně dostupné prohlášení, zveřejněné na internetových stránkách certifikačního orgánu (www.qes-cert.cz), že chápou důležitost nestrannosti při provádění certifikačních činností systému managementu, řídí konflikt zájmů a zabezpečují objektivitu svých činností při certifikaci systému managementu.
Certifikační činnosti u klientů jsou CO poskytovány vždy na základě právně vynutitelné dohody – SMLOUVY O KONTROLNÍ ČINNOSTI, za jejíž uzavření zodpovídá obchodní ředitel. Obchodní ředitel zodpovídá za to, že v případech, kdy existuje více pracovišť klienta certifikace, je uzavřena právně vynutitelná dohoda – SMLOUVA O KONTROLNÍ ČINNOSTI mezi CO a všemi pracovišti pokrytými rozsahem certifikace.
Vrcholové vedení CO vhodnou analýzou rizik identifikuje, analyzuje a dokumentuje možnosti konfliktu zájmů vyplývajících z provádění certifikace, včetně jakýchkoliv konfliktů zájmů odvíjejících se od jeho vztahů. I přesto, že samotná existence těchto vztahů sama o sobě nezbytně neznamená, že CO je certifikačním orgánem, u kterého existuje konflikt zájmů, tak v případech, kdy nějaké vztahy představují riziko pro nestrannost, vrcholové vedení dokumentuje, jak je toto riziko vyloučeno nebo minimalizováno. Toto musí být vrcholové vedení schopno prokázat pro všechny potenciální zdroje konfliktu zájmů, které jsou identifikovány, a to v rámci CO nebo v důsledku činnosti jiných osob, orgánů nebo organizací. (Vztah, který ohrožuje nestrannost CO, může být založen na vlastnictví, řídící moci, managementu, pracovních, sdílených zdrojích, financích, smlouvách, marketingu a platbách ve smyslu zprostředkovatelských provizí nebo na jiných podnětech vztahujících se k novým klientům.)
CO nikdy neposkytuje certifikaci v případech, kdy by uzavření smlouvy o kontrolní činnosti umožnilo vznik ohrožení nestrannosti, které nemůže být vyloučeno nebo minimalizováno (jako je certifikačním orgánem zcela vlastněná dceřiná společnost nebo pobočka požadující od této své mateřské organizace certifikaci).

CO rovněž nikdy necertifikuje jinému certifikačnímu orgánu jeho činnost certifikace systémů managementu.

CO, ani jakákoliv jeho část stejné právně identifikovatelné osoby nenabízí ani neposkytuje:

- poradenství v oblasti systému managementu
- interní audity klientům, které certifikoval
- certifikační činnosti systému managementu klientovi (nesmí ho certifikovat), pro jehož systém managementu poskytoval interní audity, a to po dobu dvou let od konce posledního poskytnutého interního auditu

- certifikační činnosti systému managementu klientovi (nesmí ho certifikovat), u kterého prováděla poradenství týkající se systému managementu nebo interní audity poradenská organizace, jejíž vztah k certifikačnímu orgánu představuje nepřijatelné ohrožení nestrannosti tohoto certifikačního orgánu.

CO nezadává provádění auditů organizacím poskytujícím poradenství v oblasti systému managementu, neboť toto představuje nepřijatelné riziko ohrožení nestrannosti certifikačního orgánu (viz. 7.5 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016). Toto neplatí pro jednotlivce, kteří pracují jako smluvní auditoři podle článku 7.3. normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016.

Činnosti CO nejsou předmětem obchodu ani nejsou nabízeny jako činnosti spojené s činnostmi jiné organizace, která poskytuje poradenské služby v oblasti systémů managementu.
Ředitel CO zodpovídá za přijetí opatření k nápravě v případech:

- nepatřičných prohlášení jakékoliv poradenské organizace, která prohlašuje nebo naznačuje, že certifikace by mohla být snazší, jednodušší, rychlejší nebo levnější, pokud bude použit určitý certifikační orgán. Pracovníci certifikačního orgánu nesmí prohlašovat ani naznačovat, že by certifikace byla snazší, jednodušší, rychlejší nebo levnější, pokud by byla použita určitá poradenská organizace
- potřeby zamezit jakémukoli ohrožení své nestrannosti plynoucímu z činnosti jiných osob, orgánů nebo organizací.

Aby bylo zajištěno, že nedochází ke konfliktu zájmů, nejsou k výkonu auditu nebo jiných certifikačních činností využívány osoby, které poskytují poradenství v oblasti systému managementu, včetně těch, které byly v manažerských pozicích, pokud se podílely na poradenství v oblasti managementu dotyčného klienta v posledních dvou letech od ukončení příslušného poradenství.

Všichni pracovníci CO, a to jak interní, tak externí, kteří by mohli mít vliv na certifikační činnosti, nebo komise, které by mohly mít vliv na certifikační činnosti, musí jednat nestranně a nesmí dovolit, aby komerční, finanční, nebo jiné tlaky zpochybňovaly nestrannost.

Certifikační manažer / ředitel CO po svých pracovnících i externích spolupracovnících požadují, aby sdělili CO všechny jim známé skutečnosti, které by mohly způsobit, že by se mohli ocitnout oni sami nebo CO v konfliktu zájmů. Tento požadavek je součástí PŘÍKAZNÍ SMLOUVY (smlouva o spolupráci). Certifikační manažer nebo ředitel CO tyto informace používá jako podklad k identifikaci ohrožení nestrannosti způsobeného činnostmi těchto osob nebo organizacemi, které je zaměstnávají. Pokud pracovníci a spolupracovníci CO nemohou prokázat, že ke konfliktu zájmů nedochází, nikdy je CO jako své pracovníky ani jako externí spolupracovníky, nevyužívá.

3. POPIS PROCESU

KROK 001	Prezentace služeb společnosti	Obchodní ředitel

Obchodní ředitel spravuje webové stránky a zodpovídá za pravidelnou aktualizaci prezentovaných informací.

KROK 005	Přijetí poptávky/požadavku zákazníka	Pracovník CO

Jakýkoli pracovník certifikačního orgánu smí přijmout poptávku potenciálního zákazníka nebo požadavek na změnu smluvního vztah stávajícího zákazníka, a to libovolnou formou – telefonicky, E-mailem, prostřednictvím webového formuláře apod.
Dle vhodnosti pokračuje v dalším jednání sám (dle kroku 010) nebo poptávku předává obchodnímu řediteli k dalšímu řešení.

KROK 010	Vyplnění formuláře ŽÁDOST O CERTIFIKACI	Pracovník CO

Pracovník, který pokračuje v jednání s potenciálním nebo stávajícím zákazníkem vždy zajišťuje, aby zákazník vyplnil Žádost o certifikaci, nebo od něj získává potřebné informace a Žádost o certifikaci vyplňuje sám.
Správným a kompletním vyplněním Žádosti o certifikaci, za které zodpovídá jednající pracovník CO, jsou získány potřebné informace umožňující stanovit:

a) požadovaný rozsah certifikace,
b) obecnou charakteristiku žádající organizace, včetně jejího názvu, adresy (adres), jejích pracovišť, významné aspekty jejích procesů a činností a všechny významné právní závazky,
c) obecné informace potřebné pro oblast požadované certifikace, týkající se organizace žadatele, jako jsou jeho činnosti, lidské a technické zdroje, funkce a vztah k nadřízené společnosti, pokud existují,
d) informace týkající se všech outsourcovaných procesů využívaných organizací, které budou ovlivňovat shodu s požadavky,
normy nebo jiné požadavky, podle kterých organizace žadatele chce být certifikována,
e) informace týkající se využití poradenství vztahujícího se k systému managementu,
informace o tom, které informace nemůžou být v oblasti ISMS zveřejněny pro přezkoumání auditním týmem z důvodu důvěrnosti nebo citlivosti

KROK 020	Přezkoumání ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI	Obchodní ředitel.

Obchodní ředitel přezkoumává ŽÁDOST O CERTIFIKACI a veškeré případné doplňkové informace zaznamenává do formuláře Přezkoumání žádosti o certifikaci. Dle potřeby vyžaduje součinnost dalších pracovníků CO, aby zjistili, že:

a) Předmět certifikace spadá do rozsahu akreditace certifikačního orgánu, jako pomůcku využívá „Vysvětlivky k CZ NACE“
b) je jasně pochopen předmět činnosti klienta a možná rizika,
c) informace o organizaci žadatele a jejím systému managementu jsou pro provedení auditu dostatečné,
d) požadavky certifikace jsou jasně stanoveny a dokumentovány a byly poskytnuty organizací žadatele,
e) všechny známé odlišnosti týkající se dorozumění nebo pochopení mezi certifikačním orgánem a organizací žadatele jsou vyřešeny,
f) certifikační orgán je odborně způsobilý a je schopen vykonávat certifikační činnosti,
g) rozsah zamýšlené certifikace, umístění pracoviště (pracovišť), kde provádí organizace žadatele činnosti, dobu potřebnou k dokončení auditu a všechny ostatní záležitosti ovlivňující certifikační činnost jsou vzaty v úvahu (jazyk, podmínky bezpečnosti, ohrožení nestrannosti atd.),
h) záznamy opravňující rozhodnutí provést audit jsou udržovány,
i) je možné systém managementu adekvátně auditovat bez dostupnosti dokumentů nebo záznamů, které klient nechce zpřístupnit (viz. krok 010),

V případě, že klient certifikace požaduje zahájit certifikaci převzetím platné akreditované certifikace, postupuje podle manuálu pro převod akreditované certifikace, zejména v předstihu vyžaduje potřebné doklady k posouzení způsobilosti k převodu.

Proces přezkoumání Žádosti o certifikaci je ukončen až po prověření způsobilosti / nezpůsobilosti k převodu.

Informace týkající se přezkoumání ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI jsou zaznamenávány do formuláře PŘEZKOUMÁNÍ ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI SYSTÉMU MANAGEMENTU.

KROK 030	Zamítnutí ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI	Obchodní ředitel

V případě, kdy ŽÁDOST O CERTIFIKACI jako výsledek přezkoumání zamítne, uvádí obchodní ředitel důvody zamítnutí do formuláře PŘEZKOUMÁNÍ ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI SYSTÉMU MANAGEMENTU. Zamítnutí vyjasňuje klientovi (Při tom dbá na to, aby nejednal v konfliktu s principy uvedenými v kapitole 4 normy ISO 17021-1:2016).

Při negativním přezkoumání Žádosti o certifikaci také posuzuje další možnosti:

- provedení certifikace mimo akreditovaný rozsah
- doplnění rozsahu akreditace

KROK 040	Odsouhlasení ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI	Oprávněný pracovník

V případě, že je ŽÁDOST O CERTIFIKACI odsouhlasena, stanovuje na základě tohoto přezkoumání kompetence, které musí tým auditorů mít a které potřebuje pro rozhodování ve věci certifikace.

KROK 045	Uzavření Smlouvy o certifikaci nebo Dodatku ke Smlouvě o certifikaci	Obchodní ředitel, ředitel CO

V případě kladného posouzení Žádosti o certifikaci uzavírají **obchodní ředitel nebo ředitel CO** s klientem certifikace Smlouvu o kontrolní činnosti (nebo Dodatku ke Smlouvě o kontrolní činnosti, jedná-li se o krok 060), která musí obsahovat mimo jiné i informace o:

- kriteriálních normách, podle kterých budou audity prováděny
- rozsahu auditu v auditodnech
- předmětu činnosti
- všech lokalitách zařazených do systému managementu
- kontaktní informace
- jazykové mutace certifikátů a jejich počet

KROK 050	Jmenování týmu auditorů	Oprávněný pracovník

Jmenování týmu auditorů je provedeno v souladu s manuálem pro provádění auditů (M-08)

KROK 060	Rozšíření rozsahu certifikace (speciální audity)	Oprávněný pracovník

Oprávněný pracovník na základě žádosti o rozšíření rozsahu již udělené certifikace provádí spolu s kompetentním auditorem dle předmětu a rozsahu činnosti, která má být certifikována přezkoumání ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI a určí veškeré činnosti auditu nezbytné k rozhodnutí, zda rozšíření může být uděleno, či nikoliv. To může být provedeno ve spojení s dozorovým auditem.

KROK 070	Narychlo oznámené audity	Oprávněný pracovník

Pro certifikační orgán se může ukázat nezbytným provést v krátké lhůtě audity certifikovaných klientů za účelem prošetření stížností (viz. 9.8), nebo jako reakci na změny (viz. 9.6.3), nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace klienta (viz. 9.6.5). V takových případech:

- oprávněný pracovník certifikovaným klientům popisuje a oznamuje předem (například v dokumentech tak, jak jsou popsány v 8.5.1 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016) podmínky, za kterých mají být narychlo oznámené návštěvy realizovány.
- oprávněný pracovník vynakládá zvýšenou péči při stanovení týmu auditorů, protože klient má nedostatek příležitosti učinit námitky proti členům týmu auditorů

KROK 080	Ukončení smluvního vztahu a s tím související ukončení platnosti certifikace	Pracovník dle textu

K ukončení smluvního vztahu může dojít:

1) na základě žádosti výpovědi Smlouvy o kontrolní činnosti uplatněné klientem certifikace.
   - tuto informaci může od klienta převzít jakýkoli pracovník certifikačního orgánu, a předává ji vždy řediteli certifikačního orgánu, který situaci projedná s obchodním ředitelem.
   - v takovém případě je ode dne výpovědi Smlouvy o kontrolní činnosti uplatněna výpovědní lhůta, po jejímž uplynutí je certifikace ukončena a jsou provedeny všechny související činnosti

2) na základě informace klienta certifikace o nezájmu pokračovat v certifikaci (bez výpovědi smlouvy)
   - tuto informaci může od klienta převzít jakýkoli pracovník certifikačního orgánu, a předává ji vždy řediteli certifikačního orgánu, který situaci projedná s obchodním ředitelem.
   - v takovém případě je ukončení smlouvy na nastaveno tak, aby byla certifikace ukončena k termínu neprovedení nejbližšího řádného auditu. (Je-li například řádný termín provedení auditu srpen 2025 (1DA), a tento audit je proveden, pak v případě, že klient oznámí nezájem pokračovat v certifikaci v listopadu 2025, je ukončení Smlouvy o kontrolní činnosti a certifikace provedeno k srpnu 2026, kdy by měl být proveden 2DA)

3) na základě rozhodnutí ze strany certifikačního orgánu, které může udělat ředitel certifikačního orgánu nebo obchodní ředitel, například na základě:
   - porušení smluvních ujednání
   - neumožnění provedení witness auditů
   - neumožnění provedení řádných auditů v předepsaných termínech
   - zjištění, že systém managementu klienta certifikace trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků, včetně požadavku na efektivitu systému managementu
   - neuhrazení provedeného auditu
   - dalších faktorů (mediálního obrazu klienta certifikace, způsobu prezentace klienta certifikace apod.)
   - apod.

Obchodní ředitel nebo pracovník, který má v IS RAYNET přiřazený obchodní případ v takovém případě vystaví PROTOKOL O UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU a dále postupuje dle kroků v protokolu.

Příloha č. 1 Záznam o seznámení se s manuálem.

Jméno a příjmení	Datum	Podpis	Poznámka
Jiskrová Eliška			Mateřská dovolená
Koudelka Jiří			
Petrů Aneta, Ing.			
Tintěra Václav	N/A	N/A	Autor
Tintěrová Eva			