

# MANUÁL PRO

## OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÍKY

OBSAH		
ČLÁNEK	NÁZEV	STRANA
1	OBECNÉ PODMÍNKY	2
2	ŽÁDOST O CERTIFIKACI	3
<u>krok 010</u>	<u>Vyplnění Žádosti o certifikaci</u>	3
3-krok 020	Přezkoumání žádosti o certifikaci	3
<u>krok 030</u>	<u>Zamítnutí žádosti o certifikaci</u>	3
<u>krok 040</u>	<u>Odsouhlasení žádosti o certifikaci</u>	3
<u>krok 050</u>	<u>Jmenování týmu auditorů</u>	4
4-krok 060	<u>Rozšíření rozsahu certifikace (speciální audity)</u>	4
<u>krok 070</u>	<u>Narychlo oznámené audity</u>	4
		4

## 1. OBECNÉ PODMÍNKY

Vrcholové vedení certifikačního orgánu QES Cert je osobně angažované k nestrannosti certifikačních činností systému managementu. Ředitel certifikačního orgánu vydal veřejně dostupné prohlášení, zveřejněné na internetových stránkách certifikačního orgánu ([www.qescert.cz](http://www.qescert.cz)), že chápe důležitost nestrannosti při provádění certifikačních činností systému managementu, řídí konflikt zájmů a zabezpečuje objektivitu svých činností při certifikaci systému managementu.

Certifikační činnosti u klientů jsou certifikačním orgánem poskytovány vždy na základě právně vynutitelné dohody – SMLOUVY O KONTROLNÍ ČINNOSTI, za jejíž uzavření zodpovídá ředitel certifikačního orgánu. Ředitel certifikačního orgánu zodpovídá za to, že v případech, kdy existuje více pracovišť certifikačního orgánu nebo více pracovišť klienta je uzavřena právně vynutitelná dohoda – SMLOUVA O KONTROLNÍ ČINNOSTI mezi certifikačním orgánem a mezi ním a všemi pracovišti pokrytými rozsahem certifikace.

Vrcholové vedení certifikačního orgánu QES Cert 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 neznámá, že certifikační orgán je certifikačním orgánem, u kterého existuje konflikt zájmů, tak v případech, kdy nějaké vztahy představují riziko pro nestrannost, ředitel certifikačního orgánu dokumentuje, jak je toto riziko vyloučeno nebo minimalizováno a je to schopen prokázat komisi pro zajištění nestrannosti. Toto musí být ředitel certifikačního orgánu schopen prokázat pro všechny potenciální zdroje konfliktu zájmů, které jsou identifikovány a to v rámci certifikačního orgánu nebo v důsledku činnosti jiných osob, orgánů nebo organizací. (Vztah, který ohrožuje nestrannost certifikačního orgánu, může být založen na vlastnictví, řídicí moci, managementu, pracovních, sdílených zdrojích, financích, smlouvách, marketingu a platbách ve smyslu zprostředkovatelských provizí nebo na jiných podnětech vztahujících se k novým klientům.)

Certifikační orgán QES Cert 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).

Certifikační orgán QES Cert rovněž nikdy necertifikuje jinému certifikačnímu orgánu jeho činnost certifikace systémů managementu.

Certifikační orgán QES Cert, 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.

Ředitel 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 17021-1:2015). Toto neplatí pro jednotlivce, kteří pracují jako smluvní auditoři podle článku 7.3. normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2015.

Činnosti certifikačního orgánu QES Cert nejsou předmětem obchodu ani nejsou nabízeny jako činnosti spojené s činnostmi jiné organizace, která poskytuje poradenské služby v oblasti systémů managementu.

Ředitel certifikačního orgánu QES Cert 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 plynoucím z činnosti jiných osob, orgánů nebo organizací.

Aby bylo zajištěno, že nedochází ke konfliktu zájmů, nejsou ředitelem CO 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 certifikačního orgánu QES Cert, 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.

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

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÁKY	DATUM TISKU	26.9.2016 16:15:00
VYDÁNÍ	4	STRANA / STRAN	2 Z 4
DATUM PLATNOSTI	1. 9. 2016		

## 2. ŽÁDOST O CERTIFIKACI – POPIS PROCESU

### **KROK 010**    Vyplnění Žádosti o certifikaci

Zástupce žadající organizace

Certifikační orgán požaduje prostřednictvím ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI, aby mu oprávněný zástupce žadající organizace poskytl nezbytné informace umožňující stanovit:

- a) požadovaný rozsah certifikace,
- b) obecnou charakteristiku žadající 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 nadřizené společnosti, pokud existují,
- d) informace týkající se všech outsourcovaných procesů využívaných organizací, které budou ovlivňovat shodu s požadavky,
- e) normy nebo jiné požadavky, podle kterých organizace žadatele chce být certifikována,
- f) informace týkající se využití poradenství vztahujícího se k systému managementu.

### **KROK 020**    Přezkoumání Žádosti o certifikaci

Ředitel certifikačního orgánu

Před provedením auditu ředitel certifikačního orgánu ŽÁDOST O CERTIFIKACI a veškeré případné doplňkové informace přezkoumává spolu s kompetentním auditorem dle předmětu a rozsahu činnosti, která má být certifikována, aby zjistil, že:

- a) informace o organizaci žadatele a jejím systému managementu jsou pro provedení auditu dostatečné,
- b) požadavky certifikace jsou jasně stanoveny a dokumentovány a byly poskytnuty organizací žadatele
- c) všechny známé odlišnosti týkající se dorozumění nebo pochopení mezi certifikačním orgánem a organizací žadatele jsou vyřešeny
- d) certifikační orgán je odborně způsobilý a je schopen vykonávat certifikační činnosti,
- e) 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.),
- f) záznamy opravňující rozhodnutí provést audit jsou udržovány.

Následně po přezkoumání ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI ředitel certifikačního orgánu žádost přijímá nebo odmítá – což vyjadřuje do žádosti a stvrzuje jejím podpisem. U jednotlivých přezkoumávaných oblastí jsou uvedena jen jména bez podpisu.

### **KROK 030**    Zamítnutí žádosti o certifikaci

Ředitel certifikačního orgánu

V případě, kdy žádost o certifikaci jako výsledek přezkoumání zamítne, uvádí důvody zamítnutí do ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI a zamítnutí vyjasňuje klientovi (Při odmítnutí žádosti o certifikaci dbá ředitel certifikačního orgánu na to, aby nejednal v konfliktu s principy uvedenými v kapitole 4 normy ISO 17021-1:2015).

### **KROK 040**    Odsouhlasení žádosti o certifikaci

Ředitel certifikačního orgánu

V případě, že ředitel certifikačního orgánu žádost o certifikaci odsouhlasí, stanovuje na základě tohoto přezkoumání kompetence, které musí jeho tým auditorů mít a které potřebuje pro rozhodování ve věci certifikace.

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÁKY	DATUM TISKU	26.9.2016 16:15:00
VYDÁNÍ	4	STRANA / STRAN	3 Z 4
DATUM PLATNOSTI	1. 9. 2016		

**KROK 050**     **Jmenování týmu auditorů**

**Ředitel certifikačního orgánu**

Tým auditorů pak ředitel certifikačního orgánu jmenuje tak, aby byl složen z auditorů (a, v případě nezbytnosti, technických expertů), kteří mají dohromady plnou odbornou způsobilost určenou ředitelem certifikačního orgánu pro certifikaci organizace žadatele. Výběr týmu musí být proveden s odkazem na stanovení kompetencí auditorů a technických expertů, které je provedeno podle 7.2.5, a může zahrnovat použití jak interních, tak externích lidských zdrojů.

**KROK 060**     **Rozšíření rozsahu certifikace (speciální audit)**

**Ředitele certifikačního orgánu**

Ředitel certifikačního orgánu 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 audit**

**Ředitele certifikačního orgánu**

Pro certifikační orgán se může ukázat nezbytným provést v krátké lhůtě audit 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:

- ředitel certifikačního orgánu certifikovaným klientům popisuje a oznamuje předem (například v dokumentech tak, jak jsou popsány v 8.5.1 normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2015) podmínky, za kterých mají být narychlo oznámené návštěvy realizovány.
- ředitel certifikačního orgánu vynakládá zvýšenou péči při stanovení týmu auditorů, protože klient má nedostatek příležitosti učinit námítky proti členům týmu auditorů

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÁKY	DATUM TISKU	26.9.2016 16:15:00
VYDÁNÍ	4	STRANA / STRAN	4 Z 4
DATUM PLATNOSTI	1. 9. 2016		