

# MANUÁL PRO

# OBCHOD A VZTAHY SE

# ZÁKAZNÍKY

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

## 1. OBECNÉ PODMÍNKY

Vrcholové vedení certifikačního orgánu QES Cert (dále jen CO) je osobně angažované k nestrannosti certifikačních činností systému managementu. Jednatel CO vydal veřejně dostupné prohlášení, zveřejněné na internetových stránkách certifikačního orgánu ([www.qes-cert.cz](http://www.qes-cert.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 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 certifikačního orgánu nebo více pracovišť klienta je uzavřena právně vynutitelná dohoda – SMLOUVA O KONTROLNÍ ČINNOSTI mezi CO a mezi ním 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, certifikační manažer nebo ředitel CO dokumentuje, jak je toto riziko vyloučeno nebo minimalizováno. Toto musí být certifikační manažer / ředitel CO schopen 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, řídicí 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 stejně 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.

Certifikační manažer / 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 zpochybovaly nestrannost.

Certifikační manažer / ředitel CO po svých pracovnících i externích spolupracovnících požaduje, 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 / ředitel CO tyto informace používá jako podklad k identifikaci ohrožení nestrannosti způsobeného činnostmi těchto osob nebo organizací, 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.

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÁKY	DATUM TISKU	19.7.2021 20:23:00
VYDÁNÍ	8	STRANA / STRAN	2 Z 4
DATUM PLATNOSTI	1. 8. 2021		

## 2. ŽÁDOST O CERTIFIKACI – POPIS PROCESU

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

**Zástupce žadající organizace**

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

- požadovaný rozsah certifikace,
- obecnou charakteristiku žadající organizace, včetně jejího názvu, adresy (adres), jejích pracovišť, významné aspekty jejích procesů a činností a všechny významné právní závazky,
- 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,
- 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,
- 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

**Oprávněný pracovník CO**

Před provedením auditu oprávněný pracovník ŽÁDOST O CERTIFIKACI a veškeré případné doplňkové informace přezkoumává a dle potřeby spolu s kompetentním auditorem dle předmětu a rozsahu činnosti, která má být certifikována, aby zjistit, že:

- je jasně pochopen předmět činnosti klienta a možná rizika,
- informace o organizaci žadatele a jejím systému managementu jsou pro provedení auditu dostatečné,
- požadavky certifikace jsou jasně stanoveny a dokumentovány a byly poskytnuty organizací žadatele
- všechny známé odlišnosti týkající se dorozumění nebo pochopení mezi certifikačním orgánem a organizací žadatele jsou vyřešeny
- certifikační orgán je odborně způsobilý a je schopen vykonávat certifikační činnosti,
- 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.),
- záznamy opravňující rozhodnutí provést audit jsou udržovány,
- je možné systém managementu adekvátně auditovat bez dostupnosti dokumentů nebo záznamů, které klient nechce zpřístupnit (viz. krok 010)

ředitel CO Informace týkající se přezkoumání ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI jsou zaznamenávány do PŘEZKOUMÁNÍ ŽÁDOSTI. Negativní výsledek předává obchodnímu řediteli k dalšímu řešení ředitel CO

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

**Obchodní ředitel**

V případě, kdy žádost o certifikaci jako výsledek přezkoumání zamítne, uvádí oprávněný pracovník důvody zamítnutí do PŘEZKOUMÁNÍ ŽÁDOSTI . Obchodní ředitel zamítnutí vyjasňuje klientovi (Při odmítnutí žádosti o certifikaci dbá certifikační manažer certifikačního orgánu na to, aby nejednal v konfliktu s principy uvedenými v kapitole 4 normy ISO 17021-1:2016).

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

**Oprávněný pracovník**

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

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

**Oprávněný pracovník**

Tým auditorů pak oprávněný pracovník jmenuje tak, aby byl složen z auditorů (a, v případě nezbytnosti, technických expertů), kteří mají dohromady plnou odbornou způsobilost určenou certifikačním manažerem 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.

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÁKY	DATUM TISKU	19.7.2021 20:23:00
VYDÁNÍ	8	STRANA / STRAN	3 Z 4
DATUM PLATNOSTI	1. 8. 2021		

**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

NÁZEV DOKUMENTU	MANUÁL PRO OBCHOD A VZTAHY SE ZÁKAZNÁKY	DATUM TISKU	19.7.2021 20:23:00
VYDÁNÍ	8	STRANA / STRAN	4 Z 4
DATUM PLATNOSTI	1. 8. 2021		