Politika certifikačního orgánu QES Cert s.r.o.

Certifikační orgán QES cert s.r.o. poskytuje již od roku 2013 profesionální služby v oblasti certifikace systémů managementu dle základních systémových norem a pro tuto činnost je také od roku 2013 akreditován Českým institutem pro akreditaci, o.p.s.

Veškeré činnosti našeho certifikačního orgánu jsou prováděny v souladu s našimi vizemi, názory, přesvědčením a přístupy, které se v průběhu našeho profesního života utvářely až do dnešní podoby.

Vnímáme hranice, které nechceme při našem podnikání překročit, vnímáme pravidla, která nechceme porušovat, vnímáme podnikatelskou etiku, prozákaznický přístup a další aspekty podnikání, které jsou pro nás zásadní.

Staráme se o to, aby naše politika byla pochopena, zavedena, udržována, a hlavně přijata na všech úrovních řízení našeho certifikačního orgánu a všemi pracovníky.

1. **Zajištění rozvoje certifikačního orgánu**
   - Veškeré závazné povinnosti jsme zapracovali do našeho systému managementu, do naší interní dokumentace a zavazujeme se tento systém řízení neustále zlepšovat, udržovat a zefektivňovat.
   - Usilujeme o jasné, transparentní plnění akreditačních kritérií definovaných normami ČSN EN ISO/IEC 17021-1:2016, ČSN ISO/IEC 20000-6:2018, ČSN EN ISO/IEC 27006-1:2024, ČSN ISO 50003:2022 a dalšími závaznými normami a předpisy.
   - Rozvíjíme své aktivity jak postupným rozšiřováním rozsahu akreditace, tak i rozšiřováním působnosti, dnes již i mimo Českou republiku.

2. **Zajištění nestrannosti**
   - Velmi dobře chápeme význam nestrannosti při provádění činností certifikace systému managementu, a proto máme zavedeny nástroje pro identifikaci a eliminaci střetů zájmu a tím zajišťujeme objektivitu, nestrannost a důvěryhodnost námi prováděné certifikace.

3. **Zajištění důvěrnosti**
   - Chráníme důvěrnost všech záznamů a informací týkajících se Vás, našich zákazníků, a to ve shodě se všemi právními, morálními a jinak předpokládanými požadavky.
   - Zajištění důvěrnosti informací se týká i případů, kdy tyto informace získáme z jiných zdrojů než od Vás samotných (např. od stěžovatelů, regulačních orgánů apod.).

4. **Zajištění korektních vztahů s pracovníky**
   - Každá organizace je tak dobrá, jak dobří jsou její pracovníci. Proto tvoříme náš kolektiv podle kritérií, která pokládáme za klíčová – loajalita, slušnost, profesionalita, schopnost se stále učit, pečlivost, samostatnost, vstřícný, ale důsledný přístup ke klientům, ale i třeba schopnost empatie, která je například u auditorů nutná.
   - Neustále zvyšujeme odbornou úroveň znalostí pracovníků tak, aby jejich odborná úroveň odpovídala platným předpisům a požadavkům.
   - Výkon pracovníků periodicky přezkoumáváme, sledujeme a hodnotíme.

5. **Zajištění korektních vztahů se zákazníky**
   - Veškeré snažení by bylo zbytečné, pokud bychom nezískali Vás – zákazníky, kteří nám dají důvěru a dovolí nám provést certifikaci svých organizací. Vážíme si toho, protože vnímáme, že každá certifikace je určité narušení intimity organizace.
   - Vytváříme korektní vztahy s našimi zákazníky, aby spolupráce byla oboustranně přínosná a dlouhodobá.

6. **Používání certifikačních značek**
   - Certifikační značky vnímáme jako své jméno, jako potvrzení určitého stavu a jako garanci za plnění určitých pravidel. Proto máme stanovena pravidla pro používání certifikačních značek a vyžadujeme jejich dodržování.
   - Naše certifikační značky a případné doprovodné texty zcela jasně definují, co bylo certifikováno a že certifikaci udělil náš certifikační orgán.
   - Námi poskytnuté certifikační značky nesmí být používány na produktech nebo jejich balení, ani žádným jiným způsobem, který by mohl být chápán jako označení shody produktu.

7. **Zajištění korektního přístupu při pozastavování, odnímání nebo omezování certifikace**
   - V průběhu certifikačního procesu může dojít k situacím, kdy musí být certifikace pozastavena, odejmuta nebo omezena. Jsou to například situace, kdy certifikovaný systém managementu klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu, kdy certifikovaný klient nedovolí provedení dozorových auditů nebo recertifikačních auditů v požadované četnosti nebo kdy certifikovaný klient dobrovolně požádá o pozastavení certifikace. Abychom tyto situace mohli řešit transparentně, srozumitelně a odůvodnitelně, máme přijata vhodná pravidla, která dodržujeme.
   - Při pozastavení je certifikace systému managementu klienta dočasně neplatná.
   - Obnovujeme platnost pozastavené certifikace bezprostředně po vyřešení problémů, které k pozastavení vedly a po ověření tohoto řešení.
   - Pokud v námi stanovené době nedojde k vyřešení problémů, které vedly k pozastavení, pak tato skutečnost vede k odnětí nebo omezení předmětu certifikace.
   - Certifikační orgán musí omezit rozsah certifikace, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují požadavky, pokud certifikovaný klient trvale nebo vážně neplní certifikační požadavky pro tyto části předmětu certifikace. Veškerá taková omezení musí být ve shodě s požadavky normy použité pro certifikaci.

8. **Zajištění dostupnosti záznamů/důkazů o certifikačního činnostech**
   - Při uchovávání záznamů postupujeme profesionálně, zodpovědně a v souladu se všemi legislativními a etickými pravidly a pravidly vycházejícími z příslušných standardů.
   - Pro případ potřeby uchováváme vhodné záznamy ještě po dobu jednoho certifikačního cyklu po ukončení certifikace.

Václav Tintěra
Ředitel certifikačního orgánu