KOMUNIKAČNÍ

MANUÁL

OBSAH		
ČLÁNEK	**NÁZEV**	**STRANA**
1	Úvodní ustanovení	2
2	Veřejně dostupné informace	2
4	Používaní značek a odkazů na certifikaci	2
5	Důvěrnost	3
6	Výměna informací mezi certifikačním orgánem a jeho klienty	3
Příloha 1	Pravidla používání značek a odkazů na certifikaci	5
Příloha 2	Záznam o seznámení se s manuálem	6

Dokument zpracoval:	Dokument přezkoumal:	Dokument schválil:	Garant dokumentu:
Václav Tintěra	**Václav Tintěra**	**Václav Tintěra**	**Václav Tintěra**
Datum zpracování:	Datum přezkoumání:	Datum schválení:	Datum účinnosti:
14. 7. 2025	**14. 7. 2025**	**14. 7. 2025**	**14. 7. 2025**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Komunikační manuál popisuje rozsah a způsob komunikace mezi certifikačním orgánem QES Cert s.r.o. a externím prostředím.

2. VEŘEJNĚ DOSTUPNÉ INFORMACE

Certifikační manažer nebo ředitel certifikačního orgánu udržuje a na požádání poskytuje informace popisující proces auditu certifikačního orgánu QES Cert a procesy certifikace pro udělování, udržování, rozšiřování, obnovování, omezování, pozastavování a odnímání certifikace a o certifikačních činnostech, typech systémů managementu a geografických oblastech, ve kterých působí. Tyto činnosti jsou na webových stránkách certifikačního orgánu (http://www.qes-cert.cz/) uvedeny buď přímo – například typ certifikovaného systému managementu nebo geografické oblast působnosti, nebo je uveden odkaz na E-mailovou schránku, prostřednictvím které je možné tyto informace vyžádat.

Na webových stránkách je prostřednictvím kontaktů umožněn dotaz na informace o udělených, pozastavených a odňatých certifikacích. Podklady k potvrzení platnosti dané certifikace poskytuje certifikační manažer nebo ředitel certifikačního orgánu na žádost jakékoliv strany (*Pokud je celková informace rozdělena mezi několik zdrojů (např. v tištěné nebo elektronické formě nebo jako kombinace obou), pak může být uplatněn systém zajišťující sledovatelnost a odstraňující dvojznačnosti mezi těmito zdroji (např. systém jednoznačného číslování nebo systém hyperlinkových odkazů na internet. Ve výjimečných případech může být na základě žádosti klienta přístup k určitým informacím omezen (např. z důvodů bezpečnosti)*.

Certifikační manažer a ředitel certifikačního orgánu dbá na to, že veškeré informace, včetně reklamy, poskytované certifikačním orgánem jakémukoli klientovi nebo v tržním prostředí, jsou přesné a nesmí být zavádějící.

Od 10/2024 jsou veškeré informace týkající se udělených certifikací, platností certifikace, předmětu certifikace apod. udržovány v mezinárodní databázi https://www.iafcertsearch.org

3. CERTIFIKAČNÍ DOKUMENTY

3.1 Certifikační manažer nebo ředitel certifikačního orgánu poskytuje certifikovanému klientovi certifikační dokumenty prostřednictvím:

- Doručovací služby v případě tištěných dokumentů
- E-mailu v případě elektronických dokumentů.

Při rozhodování o certifikaci a pořizování certifikačních dokumentů vystavovatel dbá na to, že datum účinnosti certifikačního dokumentu nesmí nikdy předcházet datu rozhodnutí o certifikaci.

3.2 Certifikační dokumenty certifikačního orgánu QES Cert musí uvádět tyto informace

a) název a geografické umístění každého klienta, jehož systém managementu je certifikován (nebo geografické umístění ústředí a všech pracovišť v rámci rozsahu certifikace na více místech) – informace je uvedena ve smlouvě o certifikaci
b) data udělení, rozšíření nebo obnovení certifikace - informace je uvedena na certifikátu
c) datum ukončení platnosti certifikace nebo datum následné certifikace ve shodě s certifikačním cyklem,
d) jednoznačnou identifikaci – je zajištěno na všech dokumentech
e) normu nebo jiný normativní dokument použitý pro audit certifikovaného klienta (včetně čísla prvního vydání nebo vydání revize) - informace je uvedena na certifikátu
f) rozsah certifikace s ohledem na produkt (včetně služeb), proces atd. tak, jak to odpovídá každému pracovišti - informace je uvedena na certifikátu
g) název, adresu a certifikační značku certifikačního orgánu, ostatní značky (např. symbol akreditace) mohou být použity za předpokladu, že nejsou zavádějící a jsou jednoznačné - informace je uvedena na certifikátu
h) všechny další informace požadované normou nebo jiným normativním dokumentem použitým pro certifikaci
i) v případě vydaných jakýchkoli revidovaných certifikačních dokumentů, prostředky pro rozlišení revidovaných dokumentů od všech předchozích zastaralých dokumentů – dokumenty jsou rozlišovány svou verzí nebo datem vytvoření.

Identifikace certifikačních dokumentů je definována Manuálem pro vystavování certifikátů.

4. POUŽÍVÁNÍ ZNAČEK A ODKAZŮ NA CERTIFIKACI

Ředitel certifikačního orgánu stanovil Politiku certifikačního orgánu, která zahrnuje i politiku řídící používání všech značek, k jejichž používání certifikované klienty opravňuje.
Konkrétní pravidla pro používání značek a odkazů na certifikaci jsou stanovena v Příloze č. 1 tohoto manuálu.

5. DŮVĚRNOST

Certifikační orgán má, prostřednictvím právně vynutitelných dohod, politiku a ujednání k zabezpečení důvěrnosti informací získaných nebo vytvořených v průběhu výkonu certifikačních činností na všech úrovních své struktury, včetně komisí a externích orgánů nebo jedinců působících v jeho zastoupení.

Certifikační orgán sděluje klientovi předem, které informace zamýšlí zveřejnit, popř. umístit do veřejné oblasti. Všechny ostatní informace s výjimkou informací, které učinil veřejně dostupnými klient, jsou považovány za důvěrné.

S výjimkou toho, co je požadováno touto mezinárodní normou, nejsou informace o určitém klientovi nebo jedinci poskytovány třetí straně bez písemného souhlasu klienta nebo dotčeného jednotlivce. Pokud je po certifikačním orgánu právním předpisem požadováno poskytnout důvěrnou informaci třetí straně, pak je klient nebo dotčený jedinec, pokud není stanoveno právním předpisem jinak, předem uvědomen o poskytovaných informacích.

Informace o klientovi z jiných zdrojů než od něho samotného (např. stěžovatele, regulačních orgánů) jsou v souladu s politikou certifikačního orgánu považovány za důvěrné.

Pracovníci, včetně členů všech komisí, smluvní strany, pracovníci pracující v externích orgánech, nebo jednotlivci vystupující v zastoupení certifikačního orgánu musí udržovat důvěrnost všech informací získaných nebo vytvořených v průběhu výkonu činností certifikačního orgánu.

Certifikační orgán má k dispozici a používá zařízení a vybavení, které zajišťuje bezpečné zacházení s důvěrnými informacemi (např. dokumenty, záznamy).
Dokumenty týkající se klientů (smlouvy atd.) jsou uchovávány v uzamčeném prostoru v sídle společnosti

Zpřístupnění důvěrných informací třetím stranám:

- důvěrné informace jsou v nejnutnějším rozsahu zpřístupňovány pracovníkům Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. v rámci posuzování toho, jak QES Cert s.r.o plní akreditační požadavky (klient certifikace není informován)
- důvěrné informace musí být zpřístupněny orgánům státní správy (klient certifikace není informován)
- důvěrné informace NEJSOU bez písemného souhlasu klienta certifikace zpřístupňovány nikomu, kromě výše uvedených třetích stran. Na požádání třetí strany QES cert s.r.o. pouze oznámí informaci o tom, jestli má klient certifikace platnou certifikaci a v jakém rozsahu.

6. VÝMĚNA INFORMACÍ MEZI CERTIFIKAČNÍM ORGÁNEM A JEHO KLIENTY

6.1. Informace o certifikační činnosti a požadavcích

Certifikační orgán poskytuje, popřípadě aktualizuje, klientům následující:

a) počáteční popis a pokračující certifikační činnosti, včetně žádosti, počátečního auditu, dozorových audit a procesu udělování, udržování, omezování, rozšiřování, pozastavování a odnímání certifikace a recertifikace
b) normativní požadavky pro certifikaci
c) informace o poplatcích za žádost, počáteční certifikaci a pokračování certifikace
d) požadavky certifikačního orgánu pro potenciální klienty:
    1) být ve shodě s požadavky na certifikaci
    2) učinit všechna nezbytná opatření pro provedení auditů, včetně opatření pro prověření dokumentace a přístupu ke všem procesům a oblastem, záznamům a osobám pro účely počáteční certifikace, dozoru, recertifikace a řešení stížností

3) kde je to možné, učinit opatření k zabezpečení přítomnosti pozorovatelů (např. posuzovatelů akreditačního orgánu nebo auditorů v zácviku)

e) dokumenty popisují práva a povinnosti certifikovaných klientů, včetně požadavků na odkazování na certifikaci při komunikaci jakéhokoliv druhu, pak včetně požadavků v souladu s požadavky na používání odkazů a značek

f) informace o postupech vyřizování stížností a odvolání

6.2. Oznámení certifikačních orgánů o změnách

Certifikační orgán poskytuje svým certifikovaným klientům povinně oznámení o všech změnách svých požadavků týkajících se certifikace. Certifikační orgán pak ověřuje, že je každý klient ve shodě s těmito novými požadavky. Požadavek na to, že klient musí být ve shodě s požadavky na certifikaci, je uveden ve smlouvě.

6.3. Oznámení klienta o změnách

Certifikační orgán má smluvně vynutitelné ujednání, k zajištění toho, že certifikovaný klient informuje certifikační orgán bezodkladně o záležitostech, které mohou ovlivnit způsobilost systému managementu trvale plnit požadavky normy používané k certifikaci. To např. zahrnuje změny vztahující se k:

a) právnímu, obchodnímu, organizačnímu postavení nebo vlastnictví

b) organizaci a managementu (např. klíčoví vedoucí pracovníci, pracovníci provádějící rozhodování nebo techničtí a odborní pracovníci)

c) kontaktní adrese a kontaktům na pracoviště

d) předmětu činnosti certifikovaného systému managementu

e) významným změnám systému managementu a procesů

6.4. Komunikace týkající se členů týmu auditorů

Certifikační orgán poskytuje jména, a pokud je to požadováno, činí dostupnými základní informace o každém členu týmu auditorů, spolu s poskytnutím dostatečného časového prostoru, aby organizace klienta mohla podat námitku proti jmenování kteréhokoli člena týmu auditorů nebo technického experta a aby certifikační orgán mohl změnit složení týmu jako reakci na jakékoli oprávněné námitky.

PŘÍLOHA Č. 1 KOMUNIKAČNÍHO MANUÁLU – PRAVIDLA POUŽÍVÁNÍ ZNAČEK A ODKAZŮ NA CERTIFIKACI

Níže uvedenými pravidly je mimo jiné zajištěna zpětná vazba sledovatelnosti certifikačního orgánu.

Certifikační orgán po klientově organizaci požaduje ve Smlouvě o kontrolní činnosti dodržování následujících pravidel:

- každá značka i doprovodný musí být jednoznačná s ohledem na to, co bylo certifikováno, a který certifikační orgán certifikaci udělil.
- značky nesmí být používány na produkt nebo na balení produktu, které může spotřebitel vidět, nebo jiným způsobem, který může být interpretován jako potvrzení shody produktu.
- značky nesmí být používány na protokolech zkušebních laboratoří, kalibračních listech/certifikátech nebo inspekčních zprávách. Tyto protokoly, listy a zprávy/certifikáty jsou v tomto kontextu považovány za produkty.

Certifikovaný klient:

- musí být ve shodě s požadavky certifikačního orgánu, pokud se odkazuje na svůj stav certifikace v rámci komunikace v médiích, jako jsou internet, publikace, reklama nebo v jiných dokumentech
- nesmí činit (ani dovolit) žádná zavádějící prohlášení týkající se jeho certifikace
- nesmí používat (ani to nesmí dovolit) certifikační dokument nebo jakoukoliv jeho část zavádějícím způsobem,
- po pozastavení nebo odnětí certifikace musí ukončit používání veškerých reklamních prostředků, které obsahují odkaz na certifikaci tak, jak je to nařízeno certifikačním orgánem,
- musí upravit veškeré reklamní prostředky, pokud byl rozsah jeho certifikace omezen,
- nesmí odkazy na certifikaci systému managementu používat takový způsobem, který naznačuje, že certifikační orgán certifikuje produkt (včetně služby) nebo proces,
- nesmí naznačovat, že se certifikace vztahuje na činnosti, které jsou mimo rozsah certifikace,
- nesmí používat certifikaci takovým způsobem, který by mohl vést ke zpochybnění certifikačního orgánu nebo certifikačního systému nebo ke ztrátě důvěry veřejnosti

Certifikační značka smí být dále použita:

- jen se jménem certifikované organizace a v rámci certifikovaného rozsahu
- s odkazem na příslušnou normu
- pouze v době platnosti certifikátu
- pouze certifikovaným klientem
- bez jakýchkoliv úprav – rozměru, barvy. Loga lze pouze zvětšovat nebo zmenšovat při zachování poměru stran.
- na obalu výrobku pouze za předpokladu, že je značka zřetelně doplněny textem:

„vyrobeno v systému managementu certifikovaném dle ČSN EN ISO 9001:2016 (nebo ČSN EN ISO 14001:2016 nebo ČSN EN ISO 45001:2018 apod.)“

Certifikační orgán uplatňuje řádnou kontrolu vlastnických práv a přijímá opatření k vypořádání se s nesprávnými odkazy na stav certifikace nebo se zavádějícím používáním certifikačních dokumentů, značek nebo zpráv z auditů. Opatření certifikačního orgánu při nedodržení podmínek může zahrnovat požadavky na nápravu a opatření k nápravě, pozastavení, odnětí certifikátu, zveřejnění celé věci, pokud je to nezbytné, právní cestou.

Příloha č. 2 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			