	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 1 z 9

Služby poskytované BUREAU VERITAS v oblasti certifikace systémů managementu kvality podle IRIS

Úvod

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o. (dále též jen *BUREAU VERITAS*) je dceřiná firma společnosti Bureau Veritas. Od svého založení v roce 1828 Bureau Veritas – ve své nynější podobě velká mezinárodní organizace – nabízí a poskytuje klasifikaci, dozorové a kontrolní služby pro lodě, letadla, materiály a zařízení, vozidla, stroje, motory, všechny druhy staveb a systémů včetně stavebních a inženýrských. BUREAU VERITAS se rovněž zabývá certifikací výrobků a systémů managementu.

BUREAU VERITAS nabízí svým zákazníkům služby při posuzování a certifikaci systémů managementu kvality (QMS), environmentálního managementu (EMS), managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (OHSAS), managementu bezpečnosti informací (ISMS), managementu služeb IT (ITSM), managementu hospodaření s energií (dále též jen EnMS), managementu bezpečnosti po-travin (FSMS a FSSC), kritických bodů (HACCP), spotřebitelského řetězce lesních produktů (C-o-C) a Ekologického zemědělství dalších systémů, popř. integrovaných systémů podle příslušných norem, směrnic a jejich národních či mezinárodních verzí.

Rozsah této směrnice pokrývá prověřování a certifikační/registrační služby poskytované BUREAU VERITAS, a to v souladu s ISO/IEC 17021-1. Zákazník, který se uchází o služby BUREAU VERITAS, je dále v textu této směrnice nazýván *organizace*. Příslušný referenční dokument je dále nazýván *norma*. Pro potřeby této směrnice je referenčním dokumentem standard IRIS.


POZNÁMKA 1: Tam, kde se v této směrnici mluví o standardu IRIS, má se na mysli verze této normy z 1. listopadu 2007, revize 01 ve znění dodatku z 19/06/2008.

Akreditace a certifikace

Akreditace slouží jako prostředek k získání důvěry *organizace* v certifikační organizaci. Akreditace je nejúčinnější, pokud byla udělena národním orgánem pro řízení akreditace. Systém managementu kvality BUREAU VERITAS je provozován v souladu se zněním normy ISO/IEC 17021-1 pro systémovou certifikaci a souvisejících předpisů akreditačních organizací (Metodické pokyny ČIA). Tyto normy a předpisy pokrývají strukturu, odpovědnosti, řízení a technickou kompetentnost certifikačního orgánu.

BUREAU VERITAS spravuje a řídí poskytované služby v oblasti prověřování systémů managementu kvality vnitřním systémem řízení kvality; tento systém odpovídá výše zmíněným normám a předpisům. Tímto způsobem je zajištěna schopnost BUREAU VERITAS nabízet služby na mezinárodní úrovni, které nejsou závislé na neoficiálních neřízených dohodách o vzájemném uznávání. Snahou BUREAU VERITAS je poskytovat služby uvedeným způsobem za všech okolností a zákazníci BUREAU VERITAS obdrží, pokud je to možné, vždy certifikáty s příslušným akreditačním znakem a certifikační symboly, jimiž se mohou prokazovat v souladu s touto akreditací.

Certifikace slouží jako prostředek k získání důvěry zákazníka v *organizaci*. Certifikace je nejúčinnější, pokud je prováděna uznávanou certifikační organizací podle pravidel a předpisů národních akreditací.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 2 z 9

Udělení schvalovacího certifikátu, který nese akreditační znak, je konečnou pečeti zvýrazňující úspěšné završení auditu shody podle těchto akreditačních pravidel a předpisů.

Organizacím, které požadují provedení certifikace svých systémů managementu kvality, lze na tomto místě připomenout, aby si pečlivě ověřily akreditační status té certifikační organizace, u níž se ucházejí o certifikaci svého vlastního systému managementu kvality, tedy aby si ověřily, zda je příslušná certifikační organizace akreditována pro rozsah jimi vyráběných výrobků a/nebo poskytovaných služeb.

BUREAU VERITAS byly uděleny akreditace v souladu s národními akreditačními předpisy ve Velké Británii, Německu, Francii, Spojených státech amerických, České republice a mnoha dalších zemích. Akreditační listiny jsou dostupné na webových stránkách www.certification.bureauveritas.cz.

Všeobecně

Tento dokument uvádí postup pro získání certifikace **systému managementu kvality podle IRIS (dále jen systém managementu kvality) organizace**, tj. popisuje činnosti, které musí být provedeny v průběhu certifikačního procesu a jsou potřebné k jeho završení, a to jak ze strany BUREAU VERITAS, tak ze strany *organizace*. *Organizace* certifikovaná v rámci pravidel uvedených v této směrnici obdrží schvalovací certifikát na systém managementu kvality podle IRIS.

K dosažení a udržení certifikace musí *organizace* splňovat požadavky *normy*, této směrnice a ostatních souvisejících dokumentů BUREAU VERITAS pro akreditovanou certifikaci a musí následně tento systém managementu kvality udržovat funkční, což se prokazuje v rámci tzv. dozorových auditů.


Žádost o certifikaci

Organizace se zaregistruje na portálu IRIS (www.iris-rail.org) a jeho prostřednictvím vybere certifikační organizaci. Zvolené certifikační organizaci bude následně z portálu IRIS odeslán informační e-mail. Je vhodné, aby *organizace* o svém výběru informovala přímo také zvolený certifikační orgán.

Podkladem pro vypracování nabídky BUREAU VERITAS je standardní tiskopis SF 01 *Poptávka* nebo jeho zkrácená forma. Po akceptování nabídky je pak zpracována smlouva o certifikaci mezi BUREAU VERITAS a *organizací*, tzv. *Objednávka*. Pro přípravu vlastní nabídky potřebuje BUREAU VERITAS od *organizace* získat mj. následující údaje:

- Kontaktní údaje (jméno, adresa, spojení,...).
- Popis činnosti (dodávané výrobky nebo u *organizace* poskytující služby rozsah činností, které *organizace* poskytuje, ...).
- Počet zaměstnanců a rozmístění lokalit.
- Druh požadované certifikace (např. referenční standard, ...).

Na základě výše uvedených informací vypracuje BUREAU VERITAS nabídku, ve které uvede rozsah a cenu certifikačního auditu a řádných dozorových auditů.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 3 z 9

Nabídka může obsahovat i rozsah a cenu tzv. předcertifikačního auditu (jeho rozsah je volitelný podle požadavku *organizace*). Tento předcertifikační audit není v rámci akreditované certifikace povinný, nicméně samotná norma IRIS doporučuje provedení tohoto dobrovolného auditu z důvodu eliminování případného neúspěchu při vlastním certifikačním auditu.

Nabídka BUREAU VERITAS bude předložena *organizaci* k akceptování na tiskopisu SF 01 *Nabídka*. Pokud si *organizace* bude přát pokračovat v procesu certifikace, objedná tyto služby u BUREAU VERITAS. BUREAU VERITAS zašle *organizaci* smlouvu o provedení certifikace (*Objednávka*).

Po navrácení tiskopisu *Objednávka* přezkoumá BUREAU VERITAS veškerou dokumentaci, kterou má k dispozici, a po vyřešení případných nejasností nebo rozporů naplánuje s *organizací* termín certifikačního auditu. V této fázi je vhodné, aby *organizace* rovněž oznámila BUREAU VERITAS termín, v němž by chtěla absolvovat certifikační audit.

POZNÁMKA: V této fázi není certifikační orgán povinen informovat *organizaci* o personálním složení auditního týmu.

Certifikační proces podle IRIS

V souladu s požadavky normy ISO 17021 a normy IRIS je audit systému managementu kvality podle IRIS prováděn zásadně jako dvoustupňový.

Certifikační audit *organizace* – první stupeň


V rámci nabídky BUREAU VERITAS je specifikována doba trvání prvního a druhého stupně certifikačního auditu.

Účelem prvního stupně certifikačního auditu je zejména přezkoumat připravenost *organizace* k provedení druhého stupně auditu. Předmětem prvního stupně certifikačního auditu je zejména:

- ověření informací poskytnutých v rámci obchodních jednání,
- kontrola / upřesnění *organizací* definovaného rozsahu certifikace (výrobky, služby),
- přezkoumání příručky kvality, politiky kvality, organizační struktury a požadovaných dokumentovaných postupů a procesů,
- předběžné ohodnocení požadavků spojených s *knock-out* otázkami,
- vyhodnocení lokality a specifických podmínek atd.,
- příprava plánu pro druhý stupeň certifikačního auditu.

BUREAU VERITAS provádí první stupeň certifikačního auditu na místě v *organizaci*, i když může tuto část auditu provést i korespondenčně, tzn. pouze na základě *organizací* předložené a certifikačním orgánem vyžádané dokumentace. Důvodem je možnost vyjasnit v rámci tohoto auditu řadu otázek přímo na místě a přispět tak ke klidnějšímu průběhu druhého stupně certifikačního auditu v *organizaci*.

POZNÁMKA 1: Certifikovaná *organizace* musí udržovat záznamy o všech stížnostech, které obdržela a o příslušných opatřeních k nápravě, které se týkají stížností a jejich vypořádání.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 4 z 9

POZNÁMKA 2: *Organizace* musí umět prokázat certifikační organizaci, jakým způsobem jsou zjišťovány, nabývány a zaváděny ty národní a/nebo mezinárodní normy a předpisy, které jsou aplikovatelné na výrobky a/nebo služby pokryté systémem managementu kvality organizace. BUREAU VERITAS se v průběhu certifikačního auditu ujistí o tom, že *organizace* takové předpisy oficiálně zná a používá.

POZNÁMKA 3: *Organizace* musí dokumentovat postup pro řízení příslušných norem, závazných a zákonných požadavků, které mají vztah ke kvalitě poskytovaných služeb nebo výrobků.

BUREAU VERITAS si může v případě potřeby vyžádat další doplňující informace.

Z prvního stupně certifikačního auditu je zpracována zpráva, která v závěru musí konstatovat připravenost *organizace* k provedení druhého stupně certifikačního auditu, popř. může uvádět i některé podmínky, které musí *organizace* splnit do zahájení druhého stupně auditu. Pokud byly v průběhu auditu zjištěny neshody, musí být uzavřeny do prvního dne druhého stupně certifikačního auditu vedoucím auditního týmu BUREAU VERITAS, nejpozději však do 90 kalendářních dnů. Toto se netýká K.O. otázek.


Certifikační audit *organizace* – druhý stupeň

Hlavním účelem druhého stupně certifikačního auditu je prověřit úplnou shodu systému managementu kvality *organizace* s *normou*.

Ke splnění tohoto požadavku *organizace* musí

- poskytnout týmu auditorů BUREAU VERITAS dostatečné informace postačující k vytvoření konečného závěru o tom, že systém managementu kvality podle IRIS *organizace* je plně dokumentován v souladu s *normou*,
- umožnit auditnímu týmu přístup k vybavení, personálu a záznamům tak, aby mohl ověřit, že systém managementu kvality podle IRIS *organizace* je vytvořen a udržován v souladu s požadavky *normy*,
- plně spolupracovat při řešení jakýchkoliv problémů zjištěných v rámci auditu tak, aby mohlo dojít k objektivnímu posouzení systému managementu kvality *organizace*,
- zajistit, aby v době certifikace byly k dispozici důkazy k ověření toho, že proces opatření k nápravě je funkční, tj. že historie činností a příslušné záznamy zpětně prokazují efektivní ukončování nápravných opatření,
- provést přezkoumání funkčnosti a efektivnosti systému managementu kvality realizací interních auditů v *organizaci*. V době provádění druhého stupně certifikačního auditu je nutno, aby *organizace* již prošla celým jedním cyklem interních auditů (aby byly prověřeny všechny relevantní požadavky *normy*, aby byla zdůvodněna vyloučení některých požadavků *normy* apod.),
- zajistit, aby se periodická přezkoumání systému managementem uskutečňovala alespoň jednou ročně. V době konání druhého stupně certifikačního auditu musí být k dispozici příslušné záznamy o výsledku tohoto přezkoumání.

BUREAU VERITAS poskytne *organizaci* v dostatečném časovém předstihu před datem plánovaného certifikačního auditu plán auditu a sdělí jí jakékoliv dodatečné požadavky potřebné k dosažení akredi-

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 5 z 9

tované certifikace podle výběru *organizace*. V případě, že BUREAU VERITAS bude požadovat při auditu účast pozorovatele (observer), musí se na tom předem dohodnout s *organizací*.

Certifikační audit bude proveden podle platných postupů BUREAU VERITAS (*Manuál auditora a Příručka kvality organizace*) a normy IRIS a bude sestávat z následujících prvků:

- Úvodní setkání s vrcholovým vedením *organizace*, na němž bude potvrzen rozsah certifikace a vysvětlen způsob provedení auditu a podávání zpráv z auditu. Toto setkání může zahrnovat i krátkou prohlídku *organizace*.
- Podrobné přezkoumání systému managementu kvality, při jehož provedení budou průběžně předávány informace o zjištěních z auditu (Shoda/Neshoda).
- Závěrečné setkání auditního týmu, které slouží k utřídění zjištění auditorů a vytvoření potřebných dokumentů.
- Následné předložení závěrů auditu vrcholovému vedení *organizace*.

Hodnotící systém

Certifikace systému managementu kvality podle IRIS je hodnocena prostřednictvím dotazníku IRIS, který obsahuje

- *knock-out* otázky (jejich splnění je povinné, nejsou bodově hodnoceny),
- otevřené otázky (hodnocení rozděleno do 5 úrovní, bodováno 0–4 body, přičemž 0 až 1 bod znamená neshodu s požadavky *normy*),
- uzavřené otázky (odpovědi ano/ne, hodnoceno: ano – 2 body, požadavek je naplněn, ne – 0 bodů, požadavek není naplněn),
- individuální otázky (jsou bodově hodnoceny, maximální počet dosažených bodů je variabilní).


Nesplnění *knock-out* požadavků má za následek ukončení auditu. Pakliže *organizace* má zájem o certifikaci, musí být celý certifikační proces zahájen znovu, včetně nové žádosti.

V případě, že *organizace* nedosáhne požadovaného počtu bodů, ale splní *knock-out* požadavky, musí být provedena následná návštěva, a to do 90 dnů (není nutná nová žádost).

V průběhu závěrečného setkání vedoucí auditního týmu shrne předběžný výsledek auditu, který zahrnuje

- zjištění,
- výsledek auditu,
- požadavky na provedení nápravných opatření a/nebo požadavky na zlepšení,
- silná místa,
- příležitosti ke zlepšení.

Opatření k nápravě vyplývající z auditu

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 6 z 9

BUREAU VERITAS udělí doporučení k certifikaci až poté, kdy *organizace* prokazatelně vypořádá neshody vystavené v průběhu certifikačního auditu (viz *Correction Action Request*), včetně objektivních důkazů o odstranění příčin těchto neshod.

Existují dvě možnosti uzavření vystavených protokolů o neshodách:

- Odstranění neshod vystavených kvůli neúplnému naplnění požadavků *normy* může být ověřeno bez následné návštěvy *organizace*, a to po předložení auditorem vyžádaných podkladů. O tom, jakým způsobem bude vypořádání takovýchto opatření k nápravě ověřeno (zda na místě v *organizaci*, či jinak), rozhodne vedoucí auditor.
- Odstranění neshod vystavených kvůli nedostačujícímu naplnění požadavků *normy* musí být ověřeno na místě v *organizaci*. V tomto případě BUREAU VERITAS zorganizuje po dohodě s *organizací* (v přiměřené době) následnou návštěvu v nezbytném časovém rozsahu.

Opatření k nápravě musí být zavedena a ze strany BUREAU VERITAS ověřena do 90 dnů od posledního dne druhého stupně certifikačního auditu. Pokud nejsou opatření k nápravě realizována v této časové lhůtě, certifikační proces se ukončuje a BUREAU VERITAS provede opakovaný certifikační audit. V tomto případě budou veškeré náklady spojené s opakovaným certifikačním auditem účtovány podle cen na základě platného *Potvrzení objednávky / Objednávka*.

V případě, že nedojde ke splnění výše uvedeného požadavku zavedení opatření k nápravě do 90 dnů u dozorového auditu, potom BUREAU VERITAS informuje *organizaci* o pozastavení platnosti certifikátu a nutnosti provést speciální dozorový audit na náklady *organizace*, popř. zahájí proces odebrání certifikátu.


POZNÁMKA: V případě jazykové bariéry při auditech na jedné či druhé straně je možno použít tlumočnický. Tlumočníci musí být seznámeni se zásadami mlčenlivosti a musí to stvrdit na příslušném dokumentu. Tlumočnick by měl být znalý technického jazyka z auditované oblasti.

Certifikace

Po úspěšném dokončení certifikačního auditu vystaví BUREAU VERITAS *organizaci* schvalovací certifikát, který bude uvádět *normu*, podle níž byl certifikační audit proveden, produktovou kategorií a relevantní návrh a/nebo výrobní proces. Forma a obsah certifikátu jsou dány požadavky *IRIS Management Centre*. Certifikát musí obsahovat logo IRIS. Schvalovací certifikát platí po dobu tří let od data zadání úspěšného výsledku certifikačního auditu do databáze IRIS, za podmínky že po dobu platnosti certifikátu bude *organizace* splňovat požadavky *normy*, což je prověřováno při dozorových auditech.

Certifikace podle tohoto schématu nepokrývá certifikaci výrobků a/nebo služeb podle specifických norem a tudíž *organizaci* nezabývá jejich zákonných závazků.

Organizace je oprávněna využívat své schvalovací certifikáty na pracovištích nebo je uvádět v reklamní či propagační literatuře, a to v souladu s předanými pravidly. Kontrola jejich plnění je předmětem každého dozorového auditu BUREAU VERITAS. BUREAU VERITAS udržuje seznam certifikovaných organizací a rozsahu jejich certifikace. Tento seznam je dostupný na požádání.

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 7 z 9

Udržování vydaného certifikátu (dozor a recertifikace nad systémem managementu kvality podle IRIS)

Schvalovací certifikát podle IRIS je platný po dobu tří let. Schválení je udržováno za předpokladu trvalé shody systému managementu kvality podle IRIS s požadavky *normy*. BUREAU VERITAS tuto shodu sleduje prostřednictvím řádných dozorových auditů prováděných v ročních intervalech. Podrobnosti jsou vždy uvedeny v nabídce na certifikační služby.

BUREAU VERITAS zadá termín řádného dozorového auditu do databáze IRIS a tento termín zároveň s dostatečným předstihem oznámí *organizaci*. Řádný dozorový audit má zhruba stejnou strukturu jako certifikační audit.

Řádné dozorové audity musí být provedeny alespoň jednou za rok. Datum prvního dozorového auditu následujícího po certifikačním auditu nesmí být stanoveno déle než 12 měsíců od posledního dne druhého stupně certifikačního auditu. Datum druhého dozorového auditu nesmí být stanoveno déle než 24 měsíců od posledního dne druhého stupně certifikačního auditu.

V průběhu udržování certifikace provede BUREAU VERITAS mimořádný dozorový audit tehdy, jestliže nastanou okolnosti, které signalizují takovou potřebu jako nezbytnou. O provedení mimořádného dozorového auditu rozhoduje technický manažer BUREAU VERITAS po dohodě s IRIS Management Centre. Zmíněnými okolnostmi může být


- přání *organizace* rozšířit rozsah certifikace,
- reakce na incident nebo konflikt týkající se systému managementu kvality (např. stížnost uplatněná na nefunkčnost nebo nízkou efektivnost systému managementu kvality klienta BUREAU VERITAS),
- podstatná změna v systému managementu kvality *organizace* apod.

Rozsah mimořádného auditu stanovuje technický manažer BUREAU VERITAS.

V případě, že klient chce udržovat certifikaci, je třeba provést recertifikační audit. Tento audit musí být naplánován před uplynutím platnosti certifikátu s dostatečným předstihem. Případné neshody, zjištěné během tohoto auditu, musí být vypořádány ještě v době platnosti certifikátu. Recertifikační audit by tedy měl být naplánován s 3 předstihem před uplynutím platnosti certifikátu, a to s ohledem na stanovenou lhůtu 90 dnů pro vypořádání neshod. Při provedení recertifikačního auditu v době kratší než 3 měsíce před ukončení platnosti certifikátu, je tato lhůta na vypořádání případných neshod úměrně zkrácena.

Změny v systému managementu kvality *organizace*

Jestliže *organizace* provede v průběhu tříletého certifikačního období v systému managementu kvality větší změny (např. změna vlastníka, změna organizační struktury, změna pravomocí v rozhodujících funkcích, změna sídla, rozšíření nebo zúžení aktivit atd.), je povinností *organizace* včas tyto změny oznámit certifikačnímu orgánu, který změny posoudí a zajistí, aby nebyly v rozporu s požadavky *normy* a vydaného certifikátu na systém managementu kvality. K tomu může být nařízen i speciální audit. O tom, zda bude takovýto audit nutný, rozhoduje podle relevantních informací certifikační manažer BUREAU VERITAS. *Organizace* musí sdělit tyto informace prostřednictvím vyplněného formuláře

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 8 z 9

SF 01 *Poptávka* nebo jinou vhodnou formou co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od provedení změny. *Organizace* a BUREAU VERITAS musí tyto změny projednat (*organizace* informovat, BUREAU VERITAS rozhodnout) do 3 měsíců ode dne, kdy byly změny provedeny.

Pokud *organizace* provede v systému managementu kvality pouze menší změny (není nařízen speciální audit), stanovený auditor přezkoumá příslušné změny v *Příručce kvality* a/nebo v příslušných dokumentech systému managementu kvality při nejbližším následujícím řádném dozorovém auditu. Tato povinnost je mu sdělena prostřednictvím vnitřního informačního systému BUREAU VERITAS.

Změny v certifikačních požadavcích

Dojde-li k nějaké změně v certifikačních požadavcích (například následkem revidování příslušné *normy*), BUREAU VERITAS bude o těchto změnách certifikovanou *organizaci* informovat a vysvětlí nové požadavky.

Pozastavení, odnětí nebo zrušení certifikátu

BUREAU VERITAS si vyhrazuje právo pozastavit, odejmout nebo zrušit schvalovací certifikát, a to kdykoliv v průběhu tříletého certifikačního období.

Certifikace může být pozastavena, odňata nebo zrušena v souladu se všeobecným postupem BUREAU VERITAS, který je jí poskytnut na vyžádání.

Obecně se pozastavení, odnětí nebo zrušení zvažuje v následujících případech:

- *Organizace* nedokončí opatření k nápravě v dohodnutém termínu.
- Přetrvávají neshody s *normou*.
- *Organizace* neplní podmínky smlouvy s BUREAU VERITAS včetně podmínek finančních.
- *Organizace* zneváží BUREAU VERITAS nebo poškodí jeho pověst.

BUREAU VERITAS učiní vše pro to, aby *organizaci* umožnilo přijmout příslušná opatření k nápravě. Pokud však tak nebude učiněno v přiměřené stanovené časové lhůtě, bude certifikace pozastavena, odňata nebo zrušena.


BUREAU VERITAS si vyhrazuje právo jakýmkoliv způsobem podle svého uvážení publikovat, že *organizaci* pozastavila, odňala nebo zrušila schvalovací certifikát.

Pokud se během tříletého certifikačního období *organizace* rozhodne, že nebude certifikaci nadále udržovat, BUREAU VERITAS zruší schvalovací certifikát po přijetí takového oznámení. V tomto případě je *organizace* povinna přestat používat vydaný certifikát vrátit originály certifikátů kanceláři BUREAU VERITAS, která je vydala.

V následujících případech rozhoduje o odnětí certifikátu *IRIS Management Centre*:

- žádost *organizace* (např. z důvodu změny činnosti nebo organizačních změn)
- stížnost zákazníka *organizace* podaná *IRIS Management Centre* nebo BUREAU VERITAS.

IRIS Management Centre analyzuje takovou stížnost a o výsledku svého rozhodnutí informuje danou certifikační organizaci. V případě, že stížnost nebude uznána, certifikační organizace potvrdí platnost

	<i>Přezkoumal:</i> Tomáš Máčel	<i>Platné pro:</i> BUREAU VERITAS CERTIFICATION CZ, s.r.o.	<i>Revize:</i> Leden 2020	
	<i>Schválil:</i> David Šíma	<i>Datum:</i> 2. 1. 2020	Zpracováno podle normy IRIS, CER MS ISO/IEC 17021-1 a platných MPA ČIA	<i>Strana:</i> 9 z 9

certifikátu. V případě, že stížnost bude uznána, certifikační organizace si vyžádá na *organizaci* provedení nápravných opatření.

Pokud budou provedená nápravná opatření uznána, certifikační organizace potvrdí platnost certifikátu a bude-li to nutné, zaktualizuje výsledek auditu. Vyhodnocení nápravných opatření může mít za důsledek změnu rozsahu působnosti systému certifikované *organizace*.

Pokud provedená nápravná opatření uznána nebudou, certifikační organizace odebere *organizaci* certifikát a zaktualizuje data na portálu IRIS.

Odvolání

Organizace se může odvolat proti rozhodnutí BUREAU VERITAS v případě

- odepření přijmout žádost *organizace* o certifikaci,
- nezdaru při doporučení k certifikaci,
- pozastavení, odnětí nebo zrušení schvalovacího certifikátu,
- odvolání třetí strany proti rozhodnutí o udělení certifikace.

Organizace by tak měla učinit v souladu s všeobecným postupem BUREAU VERITAS pro odvolání, který je poskytnut na vyžádání.

Důvěrnost

S výjimkou, kdy je tak požadováno zákony příslušného státu a/nebo příslušnými akreditačními orgány, bude BUREAU VERITAS zacházet s jakoukoliv informací, kterou se dozví jeho zaměstnanci, dodavatelé nebo zástupci v průběhu auditu nebo procesu certifikace systému managementu kvality *organizace*, jako s přísně důvěrnou a nebude s ní seznamovat jakoukoliv třetí stranu bez písemného svolení *organizace*. Toto ustanovení je závazné pro interní i smluvní pracovníky certifikačního orgánu BUREAU VERITAS.

Předchozí: **prosinec 2018**

Revize: **leden 2020**

-- o o o --