

INSTYTUT MATERIAŁÓW BUDOWLANYCH I TECHNOLOGII BETONU

ul. Delfina 4B, 03-196 Warszawa
www.imbitb.pl

AKREDYTOWANA JEDNOSTKA
CERTYFIKUJĄCA WYROBY
NR AKREDYTACJI AC 157
EUROPEJSKA JEDNOSTKA NOTYFIKOWANA
NR 2311

PROGRAM CERTYFIKACJI

WYROBÓW

W SYSTEMIE OCENY I WERYFIKACJI

STAŁOŚCI WŁAŚCIWOŚCI UŻYTKOWYCH 1

W CELU OZNAKOWANIA OZNAKOWANIEM CE



SYSTEM EUROPEJSKI

| | | |
|------|---|----|
| 1 | Informacje ogólne..... | 3 |
| 2 | Opis szczegółowy elementów procesu certyfikacji wyrobów i prowadzenia nadzoru | 4 |
| 2.1 | Przebieg procesu certyfikacji | 4 |
| 2.2 | Złożenie wniosku o certyfikację | 4 |
| 2.3 | Przegląd wniosku pod względem formalnym i rejestracja | 4 |
| 2.4 | Umowa | 4 |
| 2.5 | Badania wyrobu i ocena właściwości użytkowych wyrobu budowlanego | 5 |
| 2.6 | Przegląd dokumentacji i przygotowanie inspekcji..... | 5 |
| 2.7 | Przeprowadzenie inspekcji | 5 |
| 2.8 | Ocena dokumentacji i decyzja | 6 |
| 2.9 | Utrzymanie certyfikacji. Prowadzenie inspekcji w nadzorze..... | 7 |
| 2.10 | Rozszerzenie zakresu certyfikacji..... | 7 |
| 2.11 | Zawieszenie certyfikacji | 7 |
| 2.12 | Cofnięcie certyfikacji | 8 |
| 2.13 | Ograniczenie zakresu certyfikacji | 8 |
| 2.14 | Terminy w procesie certyfikacji | 8 |
| 3 | Przeniesienie certyfikacji oraz dokonywanie zmian w certyfikacie..... | 8 |
| 4 | Ochrona informacji | 9 |
| 4.1 | Wykaz certyfikowanych wyrobów | 9 |
| 5 | Nadzór nad wykorzystaniem certyfikatu oraz znakami certyfikacji..... | 9 |
| 6 | Odwołania i skargi | 9 |
| 7 | Cennik | 10 |

1 Informacje ogólne

IMBiTB Pion Certyfikacji prowadzi certyfikację w obszarze regulowanym prawnie dokonując oceny zgodności wyrobu z wymaganiami określonymi w dokumencie odniesienia.

Program stosuje się przy prowadzeniu procesu certyfikacji oraz nadzoru dla wyrobów objętych systemem oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych 1.

Zgodnie z Rozporządzeniem Delegowanym Komisji (UE) NR 568/2 w systemie 1, notyfikowana jednostka certyfikująca wyrób podejmuje decyzję w sprawie wydania, ograniczenia, zawieszenia lub wycofania certyfikatu stałości właściwości użytkowych wyrobu budowlanego na podstawie wyników następujących ocen i weryfikacji przeprowadzonych przez tę jednostkę:

- (i) oceny właściwości użytkowych wyrobu budowlanego na podstawie badań (w tym pobierania próbek), obliczeń, tabelarycznych wartości lub opisowej dokumentacji wyrobu;
- (ii) wstępnej inspekcji zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji;
- (iii) kontynuacji nadzoru, oceny i ewaluacji zakładowej kontroli produkcji

W wyniku przeprowadzonego procesu producent uzyskuje certyfikat stałości właściwości użytkowych wyrobu oraz prawo do oznaczania produkowanych wyrobów oznakowaniem CE oraz znakami pionu certyfikacji IMBiTB.

Dokumenty odniesienia:

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o wyrobach budowlanych (tekst jednolity Dz.U. z 2016 r. poz. 1570),
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 305/2011 z dnia 9 marca 2011 ustanawiające zharmonizowane warunki wprowadzania do obrotu wyrobów budowlanych i uchylające dyrektywę Rady 89/106/EWG (OJEU 2011 L 88/5) z późniejszymi zmianami.
- Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) NR 568/2014 z dnia 18 lutego 2014 r. zmieniające załącznik V do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 305/2011 dotyczący oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych wyrobów budowlanych

Specyfikacje techniczne:

| Numer decyzji Komisji | Wyrób(y) | System oceny i weryfikacji stałości właściwości użytkowych | Zharmonizowane specyfikacje techniczne |
|-----------------------|---|--|--|
| 96/579/WE | Urządzenia bezpieczeństwa ruchu drogowego | 1 | PN-EN 40-4:2008 PN-EN 40-7:2004 |

Podczas procesu certyfikacji/nadzoru wnioskodawca poddaje ocenie certyfikacyjnej obszary objęte wnioskowanym zakresem certyfikacji.

2 Opis szczegółowy elementów procesu certyfikacji wyrobów i prowadzenia nadzoru

2.1 Przebieg procesu certyfikacji

Pion Certyfikacji IMBiTB realizuje proces certyfikacji według poniżej przedstawionego schematu postępowania.

Szczegółowy opis postępowania zamieszczony jest w punktach jak w kolumnie 3.

| Czynność | Proces certyfikacji | Proces nadzoru nad wydanym certyfikatem | Szczegółowy opis w p. |
|--|---------------------|---|-----------------------|
| | Kolumna1 | Kolumna2 | Kolumna3 |
| Złożenie wniosku wraz załącznikami | + | - | 2.2 |
| Przegląd wniosku | + | - | 2.3 |
| Rejestracja wniosku | + | - | 2.3 |
| Umowa | + | - | 2.4 |
| Badanie wyrobów i ustalenie typu wyrobu | + | - | 2.5 |
| Przegląd dokumentacji, ustalenie terminu inspekcji oraz wyznaczenie zespołu przeprowadzającego inspekcję i opracowanie planu inspekcji | + | + | 2.6 |
| Akceptacja składu zespołu i terminu | + | + | 2.6 |
| Przeprowadzenie inspekcji | + | + | 2.7 |
| Ocena dokumentacji | + | + | 2.8 |
| Decyzja w procesie | + | + | 2.8 |

2.2 Złożenie wniosku o certyfikację

Wnioskująca o certyfikację Organizacja – Klient lub jego upoważniony przedstawiciel przed złożeniem wniosku do jednostki certyfikującej powinna zapoznać się z wymaganiami dotyczącymi zasad postępowania właściwych dla procesu certyfikacji i opisanych w niniejszym dokumencie.

Wniosek o przeprowadzenie procesu certyfikacji dostępny jest na stronie internetowej i powinien być przesłany do Instytutu na formularzu F06-KZJ16. Badania dla potrzeb certyfikacji wyrobów są wykonywane przez IMBiTB lub dostarczane razem z wnioskiem przez wnioskodawcę. Inspektor na podstawie informacji zawartych we Wniosku oraz dołączonej do niego dokumentacji, ustala z Organizacją zakres zasadniczych charakterystyk oraz właściwe metody niezbędne do oceny właściwości użytkowych wyrobu na potrzeby określenia typu wyrobu zgodnie ze wskazaną specyfikacją techniczną. Certyfikat stałości właściwości użytkowych dotyczy tylko firmy wskazanej we wniosku i wyrobów objętych badaniami.

2.3 Przegląd wniosku pod względem formalnym i rejestracja

Formalna analiza otrzymanego wniosku polega na sprawdzeniu informacji zawartych we wniosku, dokumentacji, kompletności załączonych dokumentów oraz poprawności wypełnienia wniosku.

Jeżeli zachodzi taka potrzeba, wnioskująca o certyfikację Organizacja może zostać poproszona o uzupełnienie dokumentacji.

Zaakceptowany wniosek jest rejestrowany w Pionie Certyfikacji IMBiTB. Od daty rejestracji wniosku rozpoczyna się proces certyfikacji.

2.4 Umowa

Po rejestracji wniosku zostaje przygotowana umowa o przeprowadzenie procesu certyfikacji i nadzoru nad wydanym certyfikatem. Umowa reguluje prawa i obowiązki Stron, zasady posługiwania się znakami

graficznymi Pionu Certyfikacji IMBiTB, a w szczególności ustala zasady obowiązujące pomiędzy IMBiTB a Klientem. Zaleca się, aby podpisanie umowy przez Klienta zostało zrealizowane przed datą zaplanowanej inspekcji.

2.5 Badania wyrobu i ocena właściwości użytkowych wyrobu budowlanego

Badania wyrobów mogą być dostarczone razem z wnioskiem o czym była mowa w p. 2.2. w postaci sprawozdania z badania wyrobu. Warunkiem uznania dostarczonych wyników badań są potwierdzone kompetencje laboratorium wykonującego badania oraz oświadczenie o bezstronności laboratorium. Sprawozdanie z badań powinno obejmować badania zasadniczych charakterystyk na potrzeby określenia typu wyrobu zgodnie ze wskazaną specyfikacją techniczną.

IMBiTB w zakresie badań korzysta z podwykonawstwa akredytowanych laboratoriów, z którymi ma podpisane stosowne porozumienia. Próbkę do badań certyfikacyjnych powinny być reprezentatywne w odniesieniu do wyrobów zgłoszonych do certyfikacji. Próbkę do badań są dostarczane przez organizację lub pobierane przez laboratorium podwykonawcy IMBiTB. Próbkę do badań są pobierane zgodnie z zasadami zawartymi w normach przedmiotowych na dany wyrób. Na podstawie wyników badań, obliczeń typu, tabelarycznych wartości lub opisowej dokumentacji wyrobu, inspektor ustala typ wyrobu.

2.6 Przegląd dokumentacji i przygotowanie inspekcji

Pierwszym etapem procesu certyfikacji jest przegląd dostarczonej dokumentacji.

Jeżeli dostarczona dokumentacja nie spełnia wymagań certyfikacyjnych jest ona przesyłana do Klienta z prośbą o uzupełnienie brakujących obszarów – jeżeli powyższe nie zostanie spełnione w ustalonym terminie proces certyfikacji nie jest kontynuowany. W przypadku pozytywnej oceny zostaje przygotowywana inspekcja, w której pierwszą pozycją jest przygotowanie planu inspekcji i przesłanie go do Klienta, z co najmniej 1-tygodniowym wyprzedzeniem w odniesieniu do proponowanej daty przeprowadzenia inspekcji.

Plan inspekcji musi zawierać co najmniej:

- skład zespołu przeprowadzającego inspekcję,
- program inspekcji,
- zakres inspekcji.

Wyznaczenie zespołu przeprowadzającego inspekcję odbywa się zgodnie z procedurą systemu zarządzania Pionu Certyfikacji IMBiTB w taki sposób, aby zespół przeprowadzający inspekcję posiadał odpowiednie kompetencje. Inspektorów i ekspertów wybiera się z zatwierdzonej listy, biorąc pod uwagę ich specjalizację. Klient ma prawo zakwestionować skład zespołu przeprowadzającego inspekcję. Powyższe powinien skierować do jednostki certyfikującej na piśmie.

Propozycja daty przeprowadzania inspekcji jest również kierowana do Klienta na piśmie.

Klient ma prawo zakwestionować proponowaną datę. Powyższe powinien skierować do jednostki certyfikującej na piśmie.

Brak sprzeciwu na ww. propozycje jest traktowany jako akceptacja.

2.7 Przeprowadzenie inspekcji

Inspekcja zakładu produkcyjnego i systemu zakładowej kontroli produkcji jest przeprowadzana zgodnie z procedurą Pionu Certyfikacji IMBiTB. Zespół przeprowadzający inspekcję podczas inspekcji wybiera próbkę reprezentatywną w stosunku, do której dokonuje oceny wdrożenia i skuteczności działania zakładowej kontroli produkcji prowadzonej przez producenta wyrobów budowlanych w celu upewnienia się, czy producent

przeprowadza odpowiednie badania kontrolne (zgodnie z udokumentowanymi procedurami) w sposób zapewniający zgodność wyrobów z odpowiednimi dokumentami odniesienia. Podczas inspekcji zespół przeprowadzający inspekcję ma obowiązek zapisywania wszystkich informacji niezbędnych do sporządzenia raportu z inspekcji. Niezgodności zauważone podczas inspekcji zapisywane są na formularzu karty niezgodności. O spostrzeżeniach inspektor informuje organizację w trakcie inspekcji, lub na spotkaniu zamykającym. Każda niezgodność jest odpowiednio zaklasyfikowana jako mała lub duża. Przy klasyfikacji niezgodności Pion Certyfikacji IMBiTB przyjął następującą zasadę:

Mała niezgodność – niezgodność, która nie ma wpływu na właściwości wyrobu dostarczanego do klienta,

Duża niezgodność – niezgodność, która wpływa na właściwości wyrobu dostarczanego do klienta.

Po zakończeniu inspekcji zespół przeprowadzający inspekcję spotyka się z Organizacją na spotkaniu zamykającym, podczas którego informuje organizację o wynikach przeprowadzonej inspekcji. Każda niezgodność powinna być przyjęta lub zakwestionowana przez Organizację na spotkaniu zamykającym. Jeżeli podczas inspekcji miały miejsce niezgodności, Organizacja zostaje zobowiązana do przeprowadzenia działań korygujących w ustalonym terminie, co jest warunkiem otrzymania/utrzymania certyfikacji. Skuteczność przeprowadzonych działań korygujących oceniana jest podczas kolejnej inspekcji. Raporty z inspekcji są sporządzane na formularzach Pionu Certyfikacji IMBiTB.

2.8 Ocena dokumentacji i decyzja

Na podstawie zebranej dokumentacji w procesie certyfikacji, Kierownik Pionu certyfikacji po przeglądzie podejmuje decyzję o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu.

Decyzja o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu:

- Podejmowana jest przez Kierownika Pionu Certyfikacji. W przypadku, gdy Kierownik Pionu Certyfikacji był inspektorem w danym procesie lub w przypadku jego nieobecności decyzja podejmowana jest przez osobę zastępującą;
- Jeżeli zaistnieje taka konieczność decyzja jest wspomagana opinią Rady ds. Certyfikacji;
- Decyzja o przyznaniu certyfikatu jest podejmowana na podstawie raportu z inspekcji i wniosku inspektora wraz z ewentualnymi komentarzami. Decyzja przekazywana jest Organizacji telefonicznie. Raport z inspekcji wysyłany jest pocztą lub odbierany w siedzibie IMBiTB;
- W przypadku decyzji odmownej Organizacja otrzymuje pisemną decyzję wraz z uzasadnieniem;
- Przekazanie certyfikatu Klientowi następuje po dokonaniu opłaty z tytułu przeprowadzonego procesu certyfikacji;
- Klientowi przekazane zostają 2 egzemplarze certyfikatu. Z chwilą otrzymania certyfikatu, Klientowi przysługuje prawo posługiwania się certyfikatem oraz podawania faktu jego posiadania do publicznej wiadomości.

Certyfikat stałości właściwości użytkowych wyrobu wydawany jest bezterminowo. Certyfikat pozostaje ważny, dopóki nie zmieniają się metody badań i/lub wymagania dotyczące zakładowej kontroli produkcji, zawarte w zharmonizowanej normie, zastosowane do oceny właściwości użytkowych zadeklarowanych zasadniczych charakterystyk oraz sam wyrób budowlany i warunki jego wytwarzania nie ulegną istotnej zmianie. *Uwaga - Klient nie może posługiwać się certyfikatem w przypadku, gdy wyrób nie spełnia wymagań specyfikacji technicznej będącej podstawą przeprowadzenia procesu certyfikacji, norma ma status normy wycofanej oraz europejska ocena techniczna utraciła ważność.*

2.9 Utrzymanie certyfikacji. Prowadzenie inspekcji w nadzorze.

Warunki utrzymania certyfikacji:

- Spełnienie przez wyrób wymaganych przez dokument odniesienia deklarowanych właściwości, spełnienie wymagań systemu ZKP;
- Pozytywny wniosek inspektora po przeprowadzonych inspekcjach w nadzorze;
- Pozytywna decyzja Kierownika Pionu Certyfikacji przekazana drogą telefoniczną;
- Wywiązanie się Zamawiającego z zobowiązań finansowych.

Każda inspekcja ZKP w nadzorze obejmuje:

- Elementy utrzymania systemu ZKP;
- Sprawdzenie skuteczności podjętych działań mających na celu usunięcie niezgodności/spostrzeżeń stwierdzonych podczas poprzedniej inspekcji;
- Skargi;
- Monitorowanie sposobu stosowania certyfikatów oraz znaków graficznych Pionu Certyfikacji IMBiTB;
- Zmiany w udokumentowanym systemie ZKP;
- Obszary, które podlegały zmianom.

Inspekcje specjalne przeprowadza się w sytuacjach, gdy:

- Wpłynęła skarga na Organizację certyfikowaną przez IMBiTB;
- Przy wprowadzeniu przez Organizację znaczących zmian w systemie ZKP mogących wpływać na zmiany właściwości produkowanego wyrobu;
- W ramach postępowania dla wznowienia certyfikacji;
- W przypadku niezgodności stwierdzonych podczas inspekcji, których usunięcie wymaga sprawdzenia przez Pion Certyfikacji IMBiTB.

2.10 Rozszerzenie zakresu certyfikacji

Rozszerzenie zakresu certyfikacji może nastąpić na wniosek Organizacji i może być spowodowane:

- Nowymi wyrobami/odmianami wyrobów;
- Wprowadzeniem nowego typu wyrobu w ramach tego samego dokumentu odniesienia.

Rozszerzenie jest realizowane podczas kolejnej inspekcji w nadzorze lub podczas inspekcji dodatkowej lub na podstawie dostarczonej dokumentacji.

2.11 Zawieszenie certyfikacji

Zawieszenie certyfikacji może nastąpić w następujących przypadkach:

- Certyfikowany system ZKP Organizacji stale lub w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych, w tym wymagań dotyczących skuteczności systemu ZKP;
- Organizacja nie wyraża zgody na przeprowadzenie inspekcji w nadzorze z wymaganą częstością, określoną wymaganiami dokumentu odniesienia;
- Organizacja poprosiła o zawieszenie;
- Stwierdzenia niespełnienia przez Organizację warunków określonych umową;
- Niespełnienia w terminie zobowiązań finansowych wobec IMBiTB.

Wraz z decyzją o zawieszeniu certyfikacji Pion Certyfikacji IMBiTB zobowiązuje Organizację do zaprzestania powoływania się na certyfikat. Decyzję o zawieszeniu certyfikacji podejmuje Kierownik Pionu Certyfikacji. Czas zawieszenia certyfikacji nie może przekroczyć 6 miesięcy. Przy zawieszeniu certyfikacji jednostka

certyfikująca określa warunki jej wznowienia. Na końcu okresu zawieszenia jednostka certyfikująca przeprowadza ocenę w zakładzie produkcyjnym w celu ustalenia, czy wskazane warunki wznowienia certyfikacji zostały spełnione. W przypadku spełnienia tych warunków, zawieszenie zostaje wycofane i tym samym certyfikat zostaje przywrócony. Koszty związane z wznowieniem certyfikacji ponosi Zamawiający.

2.12 Cofnięcie certyfikacji

Cofnięcie certyfikacji może nastąpić w następujących przypadkach:

- Stwierdzenia, że nie zostały rozwiązane w czasie ustalonym przez IMBiTB kwestie, które spowodowały zawieszenie;
- Stwierdzenia trwałego zaprzestania produkcji, świadczenia usług lub stosowania procesów objętych zakresem certyfikacji;
- Likwidacji firmy/zakładu Klienta,
- Na wniosek Organizacji.

Decyzję o cofnięciu certyfikacji podejmuje Kierownik Pionu Certyfikacji. Wraz z decyzją o cofnięciu certyfikacji Organizację zobowiązuje się do zaprzestania powoływania się na certyfikat i do zwrotu certyfikatu.

Przy ponownym ubieganiu się o certyfikat proces certyfikacji zostaje przeprowadzony ponownie.

2.13 Ograniczenie zakresu certyfikacji

Ograniczenie zakresu certyfikacji może nastąpić:

- W wyniku przeprowadzonej inspekcji w nadzorze, w trakcie której stwierdzono, że Organizacja nie jest w stanie produkować wyrobu na wymaganym dokumencie odniesienia poziomie z przyjętymi granicami tolerancji;
- Na wniosek Organizacji, bez wykonywania inspekcji (np. z przyczyn losowych, modernizacji wyposażenia, zmiany lokalizacji, ograniczenia ilości produkowanych wyrobów).

Organizacja otrzymuje decyzję o ograniczeniu zakresu certyfikacji z informacją o prawie do wniesienia odwołania od decyzji.

2.14 Terminy w procesie certyfikacji

Pion Certyfikacji przeprowadza proces certyfikacji w terminie do 6 miesięcy od daty dostarczenia wniosku z dokumentacją oraz podpisania umowy, pod warunkiem, że Klient wykonał wszystkie działania, o które prosił Pion Certyfikacji IMBiTB. Mogą one dotyczyć uzupełnienia dokumentacji, badań itp. W uzasadnionych przypadkach termin ten może być przekroczony, np. zdarzenie spowodowane „siłami wyższymi”.

3 Przeniesienie certyfikacji oraz dokonywanie zmian w certyfikacie

Zmiany w wydany certyfikacie mogą dotyczyć zmiany nazwy wyrobu, dokumentu odniesienia, nazwy firmy itp.

Zmiany nazwy wyrobu przywołane w certyfikacie mogą być dokonane jeżeli:

- zmianie uległa nazwa wyrobu w dokumencie odniesienia,
- wprowadza się nazwę handlową wyrobu,
- zmienia się nazwę handlową wyrobu.

Zmiany dokumentu odniesienia przywołane w certyfikacie mogą być dokonane jeżeli:

- zmianie uległo oznaczenie, nazwa, data wydania dokumentu normatywnego,
- wprowadzono zmiany w dokumencie odniesienia przywołanym w certyfikacie.

Sytuacja przeniesienia certyfikacji może mieć miejsce w przypadku zmiany nazwy, adresu Organizacji dla której wydano certyfikat, zmiany statusu prawnego Organizacji.

4 Ochrona informacji

Wszystkie osoby zatrudnione przez Pion Certyfikacji IMBiTB są zobowiązane do nieujawniania informacji uzyskanych w procesie certyfikacji i ochrony praw własności Klienta. Każdy pracownik zostaje przeszkolony i podpisuje zobowiązanie do zachowania poufności. Zobowiązanie takie jest również podpisane przez wszystkich członków Rady ds. Certyfikacji.

4.1 Wykaz certyfikowanych wyrobów

Jednostka certyfikująca utrzymuje informacje o certyfikowanych wyrobach, które zawierają identyfikację wyrobu, normę, która była przedmiotem certyfikacji oraz identyfikację Klienta. Zgodnie z informacją na stronie internetowej jednostka udostępnia powyższe informacje na życzenie określonego podmiotu.

5 Nadzór nad wykorzystaniem certyfikatu oraz znakami certyfikacji

Jednostka certyfikująca sprawuje nadzór w zakresie prawidłowego wykorzystania certyfikatu oraz znaków certyfikacji. Nadzór ten jest realizowany poprzez:

- a) Analizę strony internetowej Organizacji,
- b) Analizę materiałów reklamowych (jeżeli zostały opracowane),
- c) Sprawdzenie oznakowania wyrobu.

Warunki i zasady posługiwania się znakami certyfikacji IMBiTB zostały określone w umowie.

6 Odwołania i skargi

Organizacja ma prawo do odwołania od negatywnej decyzji Pionu Certyfikacji IMBiTB (np. odmowa przyznania certyfikatu) lub skargi w sprawach, dotyczących sposobu przeprowadzenia procesu certyfikacji i stosowania nadzoru nad certyfikatem, w tym również na pracę zespołu przeprowadzającego inspekcje.

Certyfikowana Organizacja może złożyć skargę/odwołanie do Pełnomocnika ds. Jakości IMBiTB.

Odwołanie powinno być przekazane przez organizację w okresie do 14 dni od daty wydania decyzji.

Jednostka po otrzymaniu odwołania lub skargi rejestruje skargę lub odwołanie, jeżeli odnosi się ono do działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna.

Jednostka potwierdza pisemnie formalne przyjęcie skargi lub odwołania i zbiera oraz weryfikuje niezbędne informacje w celu podjęcia decyzji. Decyzja rozstrzygająca przyjętą skargę lub odwołanie jest podejmowana przez osobę niezwiązaną i niezaangażowaną w działania dotyczące przedmiotu sprawy. Po podjęciu decyzji jednostka pisemnie zawiadamia Organizację o wyniku i zakończeniu procesu postępowania ze skargą/odwołaniem.

W przypadku konieczności kontynuacji dalszych działań dotyczących skargi/odwołania jednostka podejmuje stosowne działania w celu rozstrzygnięcia skargi/odwołania.

Ostateczna treść odpowiedzi na odwołanie powinna zostać wysłana do Organizacji w czasie do 60 dni od otrzymania pisma lub przeprowadzenia dodatkowej inspekcji, na skargę w czasie do 21 dni od otrzymania pisma.

7 Cennik

Kalkulacja kosztów całego procesu prowadzona jest według wewnętrznych zasad Pionu Certyfikacji IMBiTB z uwzględnieniem Rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 22 sierpnia 2016 r. w sprawie sposobu ustalania opłat za czynności związane z obowiązkową oceną zgodności wyrobów (Dz. U. z 2016 r., poz. 1373). Oferta jest dostarczona Klientowi w formie papierowej lub telefonicznie lub drogą mailową. Po akceptacji przez Klienta przedstawionej oferty zostaje przygotowana umowa.

-KONIEC-