

INSTYTUT MATERIAŁÓW BUDOWLANYCH I TECHNOLOGII BETONU

ul. Palisadowa 20/22, 01-940 Warszawa
www.imbitb.pl

AKREDYTOWANA JEDNOSTKA
CERTYFIKUJĄCA WYROBY I PROCESY

NR AKREDYTACJI AC 157

**PROGRAM CERTYFIKACJI ZGODNOŚCI
PROCESÓW SPAWALNICZYCH
ZGODNIE Z SERIĄ NORM PN-EN ISO 3834**

1	Informacje ogólne.....	3
2	Opis szczegółowy elementów procesu oceny zgodności procesów spawalniczych zgodnie z normą PN-EN ISO 3834 i prowadzenia nadzoru	5
2.1	Przebieg procesu certyfikacji	5
2.2	Złożenie wniosku o certyfikację	5
2.3	Przegląd wniosku pod względem formalnym i rejestracja	5
2.4	Umowa.....	5
2.5	Przegląd dokumentacji i przygotowanie auditu	6
2.6	Przeprowadzenie auditu	6
2.7	Ocena dokumentacji i decyzja	7
2.8	Utrzymanie certyfikacji. Prowadzenie auditów w nadzorze	7
2.9	Rozszerzenie zakresu certyfikacji.....	8
2.10	Zawieszenie certyfikacji	8
2.11	Cofnięcie certyfikacji	8
2.12	Ograniczenie zakresu certyfikacji	9
2.13	Zakończenie, ograniczenie, zawieszenie lub cofnięcie certyfikacji.....	9
2.14	Terminy w procesie certyfikacji	9
3	Przeniesienie certyfikacji oraz dokonywanie zmian w certyfikacie	9
4	Ochrona informacji	10
4.1	Wykaz certyfikowanych obszarów działalności.....	10
5	Nadzór nad wykorzystaniem certyfikatu oraz znakami certyfikacji.....	10
6	Odwołania i skargi	10
7	Cennik	11

1 Informacje ogólne

Niniejszy program jest programem dobrowolnej certyfikacji zgodności procesów spawalniczych. IMBiTB Pion Certyfikacji prowadzi certyfikację i nadzór w celu zatwierdzenia producentów w zakresie prowadzonych procesów spawalniczych czyli wszelkich działań i operacji w produkcji spawalniczej, które wytwórca wdrożył aby zapewnić wymaganą jakość w spawalnictwie. Wymagania dla organizacji wnioskujących o certyfikację zgodności procesów spawalniczych zawarte są w PN-EN ISO 3834 część 2, 3 i 4. Wymienione normy ustalają różne poziomy wymagań jakości, które bazują na poniższych kryteriach odniesionych do wyrobu:

- zakres i znaczenie wyrobów o decydującym znaczeniu dla bezpieczeństwa,
- złożoność produkcji,
- zakres produkowanych wyrobów,
- grupy stosowanych materiałów,
- możliwość wystąpienia problemów metalurgicznych związanych z procesem spawania,
- stopień wpływu niezgodności produkcyjnych na wykonanie wyrobu.

Wybór właściwej normy odniesienia należy do organizacji. W celu osiągnięcia pełnej zgodności z ISO 3834 Część 2, 3 lub 4 wytwórca jest zobowiązany stosować się do dokumentów wyszczególnionych w pkt. 2.2 normy ISO 3834-5 lub do innych dokumentów, które zawierają równorzędne warunki techniczne, jeśli te dokumenty są powołane w normach dotyczących wyrobów produkowanych przez wytwórcę. Odpowiedzialność za wskazanie równorzędnych warunków technicznych spoczywa na wytwórcy. Audit zwraca również szczególną uwagę na kompetencje personelu nadzoru spawalniczego zgodnie z normą PN-EN ISO 14731.

Norma ISO 3834 określa elementy systemu zarządzania jakością ISO 9001, które zaleca się aby wytwórca wprowadził dla wsparcia spełnienia wymagań jakości w spawalnictwie:

- nadzór nad dokumentami i zapisami (patrz ISO 9001, 4.2.3, 4.2.4);
- odpowiedzialność kierownictwa (patrz ISO 9001, Rozdział 5);
- zapewnienie zasobów (patrz ISO 9001, 6.1);
- kompetencje, świadomość i szkolenie (patrz ISO 9001, 6.2.2, 7.5.2);
- planowanie realizacji wyrobu (patrz ISO 9001, 7.1);
- określenie wymagań dotyczących wyrobu (patrz ISO 9001, 7.2.1);
- przegląd wymagań dotyczących wyrobu (patrz ISO 9001, 7.2.2);
- zakupy (patrz ISO 9001, 7.4);
- walidacja procesów (patrz ISO 9001, 7.5.2);
- własność klienta odbiorcy (patrz ISO 9001, 7.5.4);
- audit wewnętrzny (patrz ISO 9001, 8.2.2);
- monitorowanie i pomiary procesu (patrz ISO 9001, 8.2.3);
- monitorowanie i pomiary wyrobu (patrz ISO 9001, 8.2.4).

Podstawy normatywne:

- PN-EN ISO 3834-1:2007 Wymagania jakości dotyczące spawania materiałów metalowych – Część 1: Kryteria wyboru odpowiedniego poziomu wymagań jakości;
- PN-EN ISO 3834-2:2007 Wymagania jakości dotyczące spawania materiałów metalowych – Część 2: Pełne wymagania jakości;
- PN-EN ISO 3834-3:2007 Wymagania jakości dotyczące spawania materiałów metalowych – Część 3: Standardowe wymagania jakości;
- PN-EN ISO 3834-4:2007 Wymagania jakości dotyczące spawania materiałów metalowych – Część 4: Podstawowe wymagania jakości;
- PN-EN ISO 3834-5:2015-08 Wymagania jakości dotyczące spawania materiałów metalowych – Część 5: Dokumenty, które są konieczne dla potwierdzenia zgodności z wymaganiami jakości ISO 3834-2, ISO 3834-3 lub ISO 3834-4;
- PN-EN ISO 14731:2019-05 Nadzór spawalniczy – zadania i odpowiedzialność;
- PN-EN ISO 9001:2015-10 Systemy zarządzania jakością. Wymagania.

Ocena i weryfikacja przeprowadzana przez jednostkę certyfikującą obejmuje:

- a) przeprowadzenie wstępnego auditu systemu jakości usługi spawalnictwa,
- b) wydanie certyfikatu zgodności procesów spawalniczych,
- c) kontynuację nadzoru, oceny i ewaluacji wdrożonego systemu.

W wyniku przeprowadzonego procesu producent uzyskuje certyfikat potwierdzający spełnienie normatywnych wymagań jakościowych obowiązujących w procesach spawalniczych oraz prawo do posługiwania się znakami pionu certyfikacji IMBiTB.

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

2 Opis szczegółowy elementów procesu oceny zgodności procesów spawalniczych zgodnie z normą PN-EN ISO 3834 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.
	Kolumna 1	Kolumna 2	Kolumna 3
Złożenie wniosku wraz załącznikami	+	-	2.2
Przegląd wniosku	+	-	2.3
Rejestracja wniosku	+	-	2.3
Umowa	+	-	2.4
Przegląd dokumentacji, ustalenie terminu auditu oraz wyznaczenie zespołu przeprowadzającego audit i opracowanie planu auditu	+	+	2.5
Akceptacja składu zespołu i terminu	+	+	2.5
Przeprowadzenie auditu	+	+	2.6
Ocena dokumentacji	+	+	2.7
Decyzja w procesie	+	+	2.7

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. Wymagane formularze dla Klientów odnośnie zasad certyfikacji są dostępne na stronie internetowej www.imbitb.pl

Wniosek powinien być przesłany do Instytutu na formularzu F01-PR02-KZJ17 dostępnym na stronie internetowej.

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 poprawność 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 zaplanowanego auditu.

2.5 Przegląd dokumentacji i przygotowanie auditu

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 zaplanowany audit, w którym pierwszą pozycją jest przygotowanie planu auditu i przesłanie go do Klienta, z co najmniej 1-tygodniowym wyprzedzeniem w odniesieniu do proponowanej daty przeprowadzenia auditu. Plan auditu musi zawierać co najmniej:

- skład zespołu przeprowadzającego audit,
- program auditu,
- zakres auditu.

Wyznaczenie zespołu przeprowadzającego audit odbywa się zgodnie z procedurą systemu zarządzania Pionu Certyfikacji IMBiTB w taki sposób, aby zespół przeprowadzający audit posiadał odpowiednie kompetencje. Auditorów i ekspertów wybiera się z zatwierdzonej listy, biorąc pod uwagę ich specjalizację.

Klient ma prawo zakwestionować skład zespołu przeprowadzającego audit. Powyższe powinien skierować do jednostki certyfikującej na piśmie.

Propozycja daty przeprowadzania auditu 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.

2.6 Przeprowadzenie auditu

Audit zakładu i wymagań jakości w spawalnictwie jest przeprowadzany zgodnie z procedurą Pionu Certyfikacji IMBiTB. Zespół przeprowadzający audit podczas auditu wybiera próbkę reprezentatywną w stosunku do której sprawdza funkcjonowanie całego procesu przy uwzględnieniu zakresu certyfikacji. Podczas auditu zespół przeprowadzający ocenę ma obowiązek zapisywania wszystkich informacji niezbędnych do sporządzenia raportu z auditu. Niezgodności zauważone podczas auditu zapisywane są na formularzu karty niezgodności. O spostrzeżeniach auditor informuje Organizację w trakcie auditu 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 jakość dostarczanej usługi do klienta,

Duża niezgodność – niezgodność, która wpływa na jakość dostarczanej usługi do klienta.

Po zakończeniu auditu zespół przeprowadzający ocenę spotyka się z Organizacją na spotkaniu zamykającym, podczas którego informuje Organizację o wynikach przeprowadzonego auditu. Każda niezgodność powinna być przyjęta lub zakwestionowana przez Organizację na spotkaniu zamykającym. Jeżeli podczas auditu 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 kolejnego auditu. Raporty z auditu są sporządzane na formularzach Pionu Certyfikacji IMBiTB.

2.7 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 audytorem 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 auditu i wniosku audytora wraz z ewentualnymi komentarzami. Decyzja przekazywana jest Organizacji telefonicznie. Raport z auditu wysyłany jest pocztą tradycyjną lub mailowo 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 zgodności z PN-EN ISO 3834 w sposób czytelny identyfikuje dokumenty stosowane przez wytwórcę. Certyfikat zawiera następujące informacje: nazwę i adres jednostki, datę udzielenia certyfikacji, nazwę i adres organizacji, zakres certyfikacji w tym proces w odniesieniu do którego certyfikacja została udzielona, normy odniesienia, okres ważności. Certyfikat przekazywany jest wraz z raportem z oceny.
- Certyfikat zgodności z PN-EN ISO 3834 wydawany jest na okres 5 lat licząc od daty wydania. Termin ważności certyfikacji określony jest w Certyfikacie.

2.8 Utrzymanie certyfikacji. Prowadzenie auditów w nadzorze

Warunki utrzymania certyfikacji:

- Przeprowadzanie przez IMBiTB planowanych auditów w nadzorze, które prowadzi się co najmniej raz w roku. Pierwszy audit przeprowadza się przed upływem 12 miesięcy od decyzji o certyfikacji a następne w kolejnych okresach rocznych.
- Spełnienie wymagań jakości w spawalnictwie oraz zgodność z wymaganiami stawianymi przy certyfikacji;
- Pozytywny wniosek audytora po przeprowadzonych auditach w nadzorze;
- Pozytywna decyzja Kierownika Pionu Certyfikacji;
- Wywiązanie się Zamawiającego z zobowiązań finansowych.

Każdy audit w nadzorze obejmuje:

- Ocenę spełnienia wymagań zapewniających jakość w procesach spawalniczych;
- Elementy utrzymania systemu;
- Sprawdzenie skuteczności podjętych działań mających na celu usunięcie niezgodności/spostrzeżeń stwierdzonych podczas poprzedniego auditu;
- Postępowanie z reklamacjami;
- Skargi;

- Monitorowanie sposobu stosowania certyfikatów oraz znaków graficznych Pionu Certyfikacji IMBiTB;
- Zmiany w udokumentowanym systemie;
- Obszary, które podlegały zmianom.

Audity specjalne przeprowadza się w sytuacjach, gdy:

- Wpłynęła skarga na Organizację certyfikowaną przez IMBiTB;
- Przy wprowadzeniu przez Organizację znaczących zmian w systemie mogących mieć istotny wpływ na jakość procesów spawalniczych;
- W ramach postępowania dla wznowienia certyfikacji;
- W przypadku niezgodności stwierdzonych podczas auditu, których usunięcie wymaga sprawdzenia przez Pion Certyfikacji IMBiTB.

2.9 Rozszerzenie zakresu certyfikacji

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

- Wprowadzeniem dodatkowych procesów, elementów lub działań, które nie były objęte certyfikacją;

Rozszerzenie jest realizowane podczas kolejnego auditu w nadzorze lub podczas auditu dodatkowego lub na podstawie dostarczonej dokumentacji.

2.10 Zawieszenie certyfikacji

Zawieszenie certyfikacji może nastąpić w następujących przypadkach:

- Certyfikowany system jakości procesów spawalniczych Organizacji stale lub w poważnym stopniu nie spełnia wymagań certyfikacyjnych, w tym wymagań dotyczących skuteczności systemu;
- Organizacja nie wyraża zgody na przeprowadzenie auditu w nadzorze z wymaganą częstotliwością, 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 powinien przekroczyć 6 miesięcy. Przy zawieszeniu certyfikacji jednostka certyfikująca określa warunki jej wznowienia. Na końcu okresu zawieszenia jednostka certyfikująca może przeprowadzić dodatkową ocenę w zakładzie w celu ustalenia, czy wskazane warunki wznowienia certyfikacji zostały spełnione. W przypadku spełnienia tych warunków, zawieszenie zostaje cofnięte i tym samym certyfikat zostaje przywrócony. Koszty związane z wznowieniem certyfikacji ponosi Zamawiający.

2.11 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 Klienta.

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.

2.12 Ograniczenie zakresu certyfikacji

Ograniczenie zakresu certyfikacji może nastąpić:

- W wyniku przeprowadzonej inspekcji w nadzorze, w trakcie której stwierdzono, że Organizacja nie jest w stanie prowadzić działalności w pełnym zakresie udzielonej certyfikacji;
- Na wniosek Organizacji, bez wykonywania inspekcji (np. z przyczyn losowych, modernizacji wyposażenia, zmiany lokalizacji, rezygnacji z objętych certyfikatem procesów spawania, materiałów podstawowych lub grup wyrobów).

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

2.13 Zakończenie, ograniczenie, zawieszenie lub cofnięcie certyfikacji

Jeżeli certyfikacja jest zakończona (na żądanie klienta), zawieszona, cofnięta, ograniczona lub gdy upłynął okres ważności certyfikacji i Klient nie wystąpił o ponowną certyfikację, IMBiTB:

- Przesyła Klientowi decyzję o zakończeniu, ograniczeniu, zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji wraz z uzasadnieniem;
- Przesyła Klientowi informację o skutkach decyzji, m.in.: zakaz powoływania się na certyfikację, zakaz posługiwania się certyfikatem i znakami pionu certyfikacji IMBiTB, wymóg poinformowania Klientów Klienta o zmianie statusu certyfikacji;
- Przesyła Klientowi żądanie zwrotu certyfikatu;
- Umieszcza informację o statusie certyfikacji na stronie internetowej;
- Wprowadza zmiany statusu certyfikacji w prowadzonym rejestrze certyfikacji.

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 dokumentu odniesienia, nazwy firmy itp.

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.

Zmiana w certyfikacie dokonywana jest w przypadku przeniesienia zakładu do innej lokalizacji. Działania uzależnione są od wpływu zmiany lokalizacji na zapewnienie wymagań jakości w spawalnictwie. Alternatywnie, wydanie certyfikatu ze zmianą na podstawie dostarczonej dokumentacji. Lub dodatkowy

audit w nowej lokalizacji; warunkiem utrzymania certyfikacji i wprowadzenia zmiany w certyfikacie jest pozytywna ocena funkcjonowania systemu.

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 obszarów działalności

Jednostka certyfikująca utrzymuje od Organizacji informacje, które zawierają identyfikację obszarów działalności Organizacji, normy, które były 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 audit.

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 niezangażowaną 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-