



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 1 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016


ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



INTERNATIONAL QUALITY SERVICES
ΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ, ΓΙΑΝΝΙΤΣΩΝ 31, Τ.Κ. 54627 ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 2 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΣΕΛΙΔΑ
	Εισαγωγή	3
1.	Παρουσίαση του IQS	3
2.	Διαπιστεύσεις- Εγκρίσεις	4
3.	Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης	4
4.	Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα	4
5.	Εμπιστευτικότητα	5
6.	Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης	6
7.	Επιτροπή Ενστάσεων	7
8.	Χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	8
9.	Διατήρηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	10
10.	Ισχύς Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	11
11.	Επέκταση ή περιορισμός της πιστοποίησης	11
12.	Χρήση του λογοτύπου του IQS	11
13.	Διακοπή Χρήσης Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	12
14.	Δικαιώματα των πελατών	12
15.	Υποχρεώσεις των πελατών	13
16.	Υποχρεώσεις – Ευθύνες του IQS	14
17.	Αναστολή - Ανάκληση Πιστοποιητικού – Κυρώσεις	15
18.	Κατάλογος Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων	16
19.	Παράπονα - Ενστάσεις - Διαφορές	16
20.	Οικονομικοί Όροι	18
21.	Αναθεωρήσεις παρόντος κανονισμού	18

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 3 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

Εισαγωγή

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Υπηρεσιών Πιστοποίησης παρουσιάζει τη διαδικασία και τις συνθήκες χορήγησης, διατήρησης, επέκτασης, περιορισμού, αναστολής και ανάκλησης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του **IQS** και των κατόχων πιστοποιητικών, και τους ισχύοντες οικονομικούς όρους.

Ο παρών Κανονισμός αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε πελάτης προς τον οποίο χορηγείται πιστοποιητικό συμμόρφωσης.

1. Παρουσίαση του IQS

Το ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΕ ιδρύθηκε το 2004 και λειτουργεί με τη νομική μορφή εταιρείας περιορισμένης ευθύνης. Το 2007 η επωνυμία τροποποιήθηκε σε ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Ε.Π.Ε. (στο εξής IQS).

Η έδρα του **IQS** είναι στο ΒΑΛΚΑΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ στην οδό Γιαννιτών 31, Θεσσαλονίκη.


Σκοποί του IQS είναι:

1. Η αξιολόγηση και πιστοποίηση προϊόντων σύμφωνα με τα πρωτόκολλα **GLOBALGAP**.
2. Η αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα **AGROCERT** και τα πρότυπα **ISO**.
3. Η αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων σύμφωνα με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα.
4. Η αξιολόγηση και πιστοποίηση σύμφωνα με κανονισμούς, τεχνικές προδιαγραφές, εθνικά, κοινοτικά ή/ και ιδιωτικά πρότυπα ποιότητας για προϊόντα και συστήματα ποιότητας.
5. Η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του συστήματος πιστοποίησης.
6. Εκπαίδευση σε πρότυπα και προδιαγραφές ποιότητας.

Το **IQS** παρέχει υπηρεσίες **πιστοποίησης** σε όλη την Ελλάδα και σε κάθε ενδιαφερόμενη επιχείρηση (η οποία στο εξής θα αποκαλείται «πελάτης») σύμφωνα με τις απαιτήσεις αναγνωρισμένων προτύπων, κανονισμών και προδιαγραφών (π.χ. GLOBALGAP., AGROCERT, ISO κ.λπ). Οι υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει καταγράφονται στο ελεγχόμενο έγγραφο:

«Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης»

Οι ειδικές απαιτήσεις για την πιστοποίηση της συμμόρφωσης προϊόντων και συστημάτων διαχείρισης ποιότητας που ακολουθεί το **IQS** στηρίζονται στις απαιτήσεις:

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 4 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

- προτύπων, κανονισμών και προδιαγραφών
- της εθνικής, της ευρωπαϊκής και της διεθνούς νομοθεσίας

Οι ανωτέρω υπηρεσίες του **IQS** διέπονται από τους **Κανονισμούς Υπηρεσιών Πιστοποίησης**. Το **IQS**, ως φορέας πιστοποίησης, φέρει κάλυψη αστικής ευθύνης για τις δραστηριότητες πιστοποίησης που προσφέρει.


Το **IQS**, ως φορέας πιστοποίησης λαμβάνει υπόψη όλους τους κινδύνους που συνδέονται με την παροχή ικανής, συνεπούς και αμερόληπτης πιστοποίησης. Οι κίνδυνοι μπορεί να περιλαμβάνουν:

- τους στόχους της επιθεώρησης,
- τη δειγματοληψία που γίνεται στη διαδικασία επιθεώρησης
- την πραγματική και αντιληπτή αμεροληψία
- νομικά, κανονιστικά και θέματα ευθύνης
- η επιθεωρούμενο επιχείρηση του πελάτη και το λειτουργικό περιβάλλον της
- η επίδραση της επιθεώρησης για τον πελάτη και τις δραστηριότητές του
- η υγεία και η ασφάλεια των ομάδων επιθεώρησης
- η αντίληψη των ενδιαφερομένων μερών
- παραπλανητικές δηλώσεις από τον πιστοποιημένο πελάτη
- η χρήση των σημάτων.

2. Διαπιστεύσεις- Εγκρίσεις

Το **IQS**:

- Εγκρίθηκε από τη EUREPGAP, στις 20/3/2006.
- Διαπιστεύθηκε από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) ως προς το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45011 με πεδίο εφαρμογής το EUREPGAP "Φρούτα και Λαχανικά", V 2.1 Oct 2004 (αριθμός πιστοποιητικού 349/9-5-2007).
- Διαπιστεύθηκε από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) ως προς το ISO GUIDE 66, για την πιστοποίηση Συστημάτων Ολοκληρωμένης Διαχείρισης σύμφωνα με τα AGRO 2.1 και AGRO 2.2 (αριθμός πιστοποιητικού 363/4-7-2007).
- Ολοκλήρωσε επιτυχώς τη μετάβαση της διαπίστευσης στο πρότυπο ISO 17021 και διαπιστεύθηκε από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (**ΕΣΥΔ**), για την πιστοποίηση Συστημάτων Ολοκληρωμένης Διαχείρισης σύμφωνα με τα **AGRO 2.1** και **AGRO 2.2** (αριθμός πιστοποιητικού 363-2/15-9-2008).

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ:KAN 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 5 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

- Αναγνωρίστηκε από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων ως φορέας πιστοποίησης σύμφωνα με τα **AGRO 2.1** και **AGRO 2.2** με Υπουργική Απόφαση υπ.αριθμ. 332846/19-10-09 (ΦΕΚ Β' 2544/30-12-09).

3. Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης


Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης του **IQS** σημαίνει ότι η επιχείρηση έχει εγκαταστήσει και εφαρμόσει σύστημα ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις τυποποιητικών εγγράφων (κανονισμών, προτύπων, προδιαγραφών ποιότητας).

4. Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα

Το **IQS** λειτουργεί ως ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης. Η ανεξαρτησία και αμεροληψία του **IQS** διασφαλίζεται από την οργανωτική του διάρθρωση, τη λειτουργία του **Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης (ΑΣΠ)** και το νομικό πλαίσιο της ίδρυσης του **IQS**.

Για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας και αμεροληψίας το **IQS** έχει επιπλέον υιοθετήσει τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- ❖ Τη λειτουργία του **Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης (ΑΣΠ)**, το οποίο εποπτεύει περιοδικά (τουλάχιστον ετησίως) τις διαδικασίες επιθεώρησης και Πιστοποίησης του **IQS**. Σε περίπτωση που το **ΑΣΠ** διαπιστώσει μη ορθή χορήγηση, διατήρηση, επέκταση ή/ και περιορισμό της πιστοποίησης ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης, ο οποίος έχει την ευθύνη για την ανάληψη διορθωτικής ενέργειας που μπορεί να οδηγήσει και σε ανάκληση προηγούμενης απόφασης του **IQS**.
- ❖ Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του **IQS** δεν εμπλέκονται στο σχεδιασμό του συστήματος ποιότητας στις επιχειρήσεις που αξιολογούν.
- ❖ Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του **IQS** που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης, δεν έχουν καμία οικονομική, εμπορική, συμβουλευτική ή άλλου είδους σχέση με επιχειρήσεις που αξιολογούν ή εμπορικούς ανταγωνιστές αυτών.
- ❖ Κάθε ενδιαφερόμενο για πιστοποίηση πρόσωπο ή φορέας έχει άμεση και ελεύθερη πρόσβαση στις υπηρεσίες πιστοποίησης του **IQS**.
- ❖ Οι οικονομικοί όροι του **IQS** για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, είναι κοινοί για τους πελάτες του.
- ❖ Για όλους τους ισχύοντες κανονισμούς, τιμοκατάλογους και λοιπά ενημερωτικά έγγραφα υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση για κάθε ενδιαφερόμενο.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 6 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

- ❖ Οι επιθεωρητές του **IQS** τυγχάνουν της έγκρισης των πελατών του και οι αποφάσεις για την πιστοποίηση λαμβάνονται από πρόσωπα (αξιολογητές) που δεν συμμετείχαν στην επιθεώρηση της επιχείρησης.

5. Εμπιστευτικότητα

Το **IQS** εξασφαλίζει την εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα έναντι των πελατών του, σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του. Το προσωπικό, το ΑΣΠ καθώς και όλοι οι εμπλεκόμενοι εξωτερικοί συνεργάτες, ευθύνονται και είναι υπόλογοι για τη διαχείριση εγγράφων και δεδομένων, καθώς και κάθε πληροφόρησης που θα έλθει στην αντίληψη ή περιέρχεται στην κατοχή τους κατά τη συνεργασία τους με το **IQS**. Η πληροφόρηση αυτή θα διαχειρίζεται μόνο για τους σκοπούς υλοποίησης του συγκεκριμένου έργου που αναλαμβάνουν, ως αυστηρά εμπιστευτικής φύσης.

Συγκεκριμένα:

- Το **IQS** χειρίζεται με απόλυτη εχεμύθεια κάθε έγγραφο ή/ και προϊόν πελατών που βρίσκεται στην κατοχή του. Όλες οι πληροφορίες καθώς και περιεχόμενα εγγράφων ή/ και ηλεκτρονικών δεδομένων που τυχόν έρχονται σε γνώση του **IQS** παραμένουν απολύτως εμπιστευτικές.
- Όλοι οι επιθεωρητές, οι εμπειρογνώμονες και το προσωπικό του **IQS** λειτουργούν αυστηρά μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών του **IQS** και δεσμεύονται από τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και την υπογραφή των συμβάσεων συνεργασίας.


Στην περίπτωση που επιβάλλεται νομικά η διάθεση πληροφοριών σε τρίτο μέρος, το **IQS** ενημερώνει σχετικά τον πελάτη.

6. Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ΑΣΠ

Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης (**ΑΣΠ**) του **IQS**, το οποίο συστήνεται και λειτουργεί σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας **ΑΣΠ**, συγκαλείται με ευθύνη του Υπεύθυνου Πιστοποίησης τουλάχιστον ετησίως, για την αξιολόγηση της ορθής χορήγησης, διατήρησης, επέκτασης, περιορισμού, αναστολής ή/και ανάκλησης της πιστοποίησης των επιχειρήσεων.

Το **ΑΣΠ**, αξιολογεί την ορθότητα των διαδικασιών που ακολουθήθηκαν από το **IQS** και αφορούν:

- στην απονομή πιστοποιητικών συμμόρφωσης και στην διακοπή χρήσης αυτών,
- στην επιβολή κυρώσεων,

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 7 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

- στο χειρισμό παραπόνων, ενστάσεων και διαφορών,
- στους Κανονισμούς Υπηρεσιών Πιστοποίησης του **IQS**.

Εκτός από τα ανωτέρω, το **ΑΣΠ** εποπτεύει τις λειτουργίες του **IQS** σε θέματα:

- αμεροληψίας και αντικειμενικότητας,
- διασφάλισης της απρόσκοπτης πρόσβασης κάθε ενδιαφερομένου προς τις υπηρεσίες πιστοποίησης του **IQS**,
- πολιτικής στην πιστοποίηση.

Επίσης, μπορεί να συγκροτεί Ειδικές Τεχνικές Επιτροπές για την παροχή γνωμοδότησης κατά την κρίση του και κατά περίπτωση (σε θέματα τεχνικά ή σε θέματα υποστήριξης ως προς την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των προτύπων πιστοποίησης)

Στο **ΑΣΠ** συμμετέχουν εκπρόσωποι των άμεσα ενδιαφερομένων φορέων, καθώς και φυσικά πρόσωπα με εξειδίκευση και εμπειρία στους τομείς δραστηριότητας του **IQS**. Τα μέλη του **ΑΣΠ** διαθέτουν τεκμηριωμένα γνώση, εμπειρία ή και ευρεία επιστημονική κατάρτιση τουλάχιστον σε έναν από τους παρακάτω τομείς:


- α) οργάνωση και λειτουργία διαδικασιών σχετικών με το πεδίο της πιστοποίησης,
- β) πιστοποίηση προϊόντων και συστημάτων ποιότητας,
- γ) νομοθεσίες, πρότυπα και προδιαγραφές που αφορούν την πιστοποίηση,
- δ) άλλα θέματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του **IQS**.

Ειδικότερα, το **ΑΣΠ** είναι πενταμελές και αποτελείται από μέλη φορέων επιστημόνων, επιχειρηματιών, ακαδημαϊκών, καταναλωτών και παραγωγών.

7. Επιτροπή Ενστάσεων (ΕΕ)

Ο πελάτης, σε κάθε απόφαση του **IQS**, έχει δικαίωμα να υποβάλλει ένσταση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης της απόφασης σε αυτόν.

Η **ΕΕ** του **IQS**, η οποία συστήνεται και λειτουργεί σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της **ΕΕ**, συγκαλείται με ευθύνη του Γενικού Διευθυντή και συνεδριάζει εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της ένστασης πελάτη του **IQS**.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 8 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

Για κάθε σημαντική δραστηριότητα του IQS που αφορά στην ένσταση, η **ΕΕ** μπορεί να ζητήσει αναλυτική πληροφόρηση η οποία θα περιλαμβάνει τα πρόσωπα που ήταν υπεύθυνα για συγκεκριμένες ενέργειες (προγραμματισμός και υλοποίηση επιθεωρήσεων, σύσταση ομάδας επιθεώρησης, διορθωτικές ενέργειες, δοκιμές, αποφάσεις αξιολογητή κ.α.).

Η Επιτροπή Ενστάσεων:

- α) εξετάζει έγγραφες ενστάσεις πελατών του IQS,
- β) αποφασίζει σε δεύτερο βαθμό για τη χορήγηση, διατήρηση, επέκταση, περιορισμό, ανάκληση ή αναστολή μερική ή συνολική πιστοποιητικών μετά την ένσταση σε απόφαση του αξιολογητή,
- γ) συγκροτεί Ειδικές Τεχνικές Επιτροπές για την παροχή γνωμοδότησης σε αυτή κατά την κρίση της και κατά περίπτωση (σε θέματα τεχνικά ή σε θέματα υποστήριξης ως προς την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης).
- δ) έχει γνωμοδοτικό χαρακτήρα προς το Γενικό Διευθυντή του **IQS**, σε θέματα:
 - αμεροληψίας και αντικειμενικότητας,
 - διασφάλισης της απρόσκοπτης πρόσβασης κάθε ενδιαφερομένου προς τις υπηρεσίες πιστοποίησης του **IQS**.

Στην ΕΕ (που είναι τριμελής), συμμετέχει προσωπικό του IQS το οποίο δεν συμμετείχε σε έργο επιθεώρησης και πιστοποίησης για το οποίο υποβλήθηκε η ένσταση.


8. Χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

Η διαδικασία για τη χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- α. Αίτηση
- β. Επιθεώρηση
- γ. Απόφαση Συμμόρφωσης
- δ. Χορήγηση

α. Αίτηση – Υπογραφή σύμβασης

- α.1 Ο πελάτης υποβάλλει στο **IQS** αίτηση για την αξιολόγηση των διαδικασιών του συστήματος ποιότητας που ακολουθεί, σύμφωνα με τις απαιτήσεις προτύπων, κανονισμών και προδιαγραφών. Αρμόδιο προσωπικό του Τμήματος Πιστοποίησης προβαίνει στην

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 9 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

ανασκόπηση της αίτησης και των δεδομένων τεκμηρίωσης και ενημερώνει τον πελάτη για το κόστος της πιστοποίησης. Η αίτηση μπορεί να αφορά επέκταση ή και περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης καθώς και ανανέωση του πιστοποιητικού.

- α.2 Ο πελάτης υπογράφει με το **IQS** σύμβαση, η οποία δηλώνει την συμφωνία του με τον παρόντα Κανονισμό και τους όρους που καθορίζονται στη σύμβαση αυτή.
- α.3 Ορισμός ομάδας επιθεώρησης και ενημέρωση του πελάτη για την ομάδα και το πρόγραμμα επιθεώρησης της επιχείρησης.

β. Επιθεώρηση

Η επιθεώρηση της επιχείρησης περιλαμβάνει:


- α) τη **διενέργεια επιτόπιας επιθεώρησης** στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης,
- β) τον **έλεγχο των εγγράφων** τεκμηρίωσης (διαδικασίες, αρχεία, αποφάσεις, μετρήσεις κτλ),
- γ) τη **δειγματοληψία** για τις εργαστηριακές δοκιμές σε προϊόντα (όπου απαιτείται).

Για την επιθεώρηση ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης εγκρίνει την ομάδα επιθεώρησης, η οποία αποτελείται από έναν ή περισσότερους επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες ανάλογα με το αντικείμενο δραστηριότητας και το μέγεθος της προς επιθεώρηση επιχείρησης. Οι ομάδες επιθεώρησης συγκροτούνται ώστε να διαθέτουν την απαιτούμενη γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία ως προς τις εκάστοτε ισχύουσες απαιτήσεις της πιστοποίησης. Στην επιθεώρηση (εκτός από την εγκεκριμένη ομάδα επιθεώρησης) είναι δυνατό να παρευρίσκονται ως παρατηρητές, Αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης του **IQS** ή/και εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές του **IQS**. Για τις περιπτώσεις αυτές, ο πελάτης ενημερώνεται από το **IQS** πριν από την επιθεώρηση.

Το **IQS** διασφαλίζει την αμεροληψία και αντικειμενικότητα των επιθεωρητών και εμπειρογνώμωνων, ωστόσο ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως την αντικατάσταση μέλους ή/ και μελών της ομάδας επιθεώρησης εάν συντρέχουν σοβαροί λόγοι και τεκμηριώσει το σχετικό αίτημα.

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης μπορεί να παρίσταται ο σύμβουλος που έχει σχεδιάσει το ΣΔΠ (και δεν έχει άλλη αρμοδιότητα σύμφωνα με το οργανόγραμμα του ΣΔΠ), μόνο ως παρατηρητής.

Μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, ο Κύριος επιθεωρητής αποστέλλει την έκθεση επιθεώρησης εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία επιθεώρησης στο Τμήμα Πιστοποίησης, υποβάλλοντας την εισήγηση του και τεκμηριώνοντας τις παρατηρήσεις για τη συμμόρφωση στις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 10 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

Η μη εκπλήρωση μιας προδιαγραμμένης απαίτησης ορίζεται ως **μη συμμόρφωση** η οποία μπορεί:

- να αρθεί μετά από την υλοποίηση των αναγκαίων διορθωτικών μέτρων
- να οδηγήσει στην απόρριψη της πιστοποίησης
- να οδηγήσει στην αναστολή ή ανάκληση του πιστοποιητικού.

Στην περίπτωση όπου κατά την επιθεώρηση εντοπισθούν μη συμμορφώσεις, ο πελάτης καλείται να καταθέσει τα πιθανά σχόλια του και να περιγράψει τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες θα προβεί εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος για την άρση των μη συμμορφώσεων.

γ. Απόφαση Συμμόρφωσης

Μετά την ανάληψη από τον πελάτη διορθωτικών ενεργειών για την άρση των μη συμμορφώσεων, ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ορίζει έναν Αξιολογητή, για την αξιολόγηση του φακέλου του πελάτη. Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης διασφαλίζει ότι ο Αξιολογητής που ορίζεται: α) δεν συμμετείχε στην ομάδα επιθεώρησης του πελάτη που αξιολογεί και β) είναι καταχωρημένος στον Κατάλογο εγκεκριμένων αξιολογητών του **IQS** ως Κύριος Επιθεωρητής για το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης.

Ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για την απόφαση συμμόρφωσης.

Η απόφαση για τη συμμόρφωση μπορεί να αφορά τη χορήγηση, την απόρριψη, την επέκταση ή/και περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης, την ανανέωση, την αναστολή, την άρση της αναστολής και χορήγηση και την ανάκληση πιστοποιητικού.


δ. Χορήγηση

Όταν η απόφαση συμμόρφωσης είναι θετική, το προσωπικό του Τμήματος Πιστοποίησης συντάσσει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης το υπογράφει.

Όλα τα έγγραφα τα οποία χορηγούνται από το **IQS** και αποτελούν μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης αποτελούν ιδιοκτησία του **IQS**.

9. Διατήρηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

Η διατήρηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης προϋποθέτει τη συνεχή τήρηση από τον πελάτη των υποχρεώσεων που προκύπτουν από το σύστημα πιστοποίησης.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 11 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

Για το σκοπό αυτό το **IQS** προβαίνει σε επιθεωρήσεις επιτήρησης οι οποίες μπορεί να είναι προγραμματισμένες (τουλάχιστον μία φορά ετησίως), ή/ και έκτακτες οι οποίες είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του πελάτη.

Επιπλέον ανάγκη για επιθεώρηση προκύπτει εφόσον:

- γίνουν σημαντικές τροποποιήσεις στο σύστημα ποιότητας, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν την συμμόρφωση προς τις ισχύουσες απαιτήσεις,
- υπάρχουν στοιχεία που την καθιστούν αναγκαία (όπως π.χ. καταγγελίες, παράπονα πελατών, παραβάσεις που διαπιστώνονται από τις Αρμόδιες Αρχές κλπ).

Η συχνότητα διεξαγωγής των επιθεωρήσεων καθορίζεται από το **IQS** λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα προηγούμενων επιθεωρήσεων, τη δραστηριότητα της επιχείρησης, την επικινδυνότητα και πιθανές πληροφορίες που υποδηλώνουν ανεπαρκή εφαρμογή του εγκεκριμένου συστήματος ποιότητας του πελάτη.


Εάν κατά τις επιθεωρήσεις εντοπισθούν μη συμμορφώσεις, αυτές πρέπει να αίρονται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα αποδεκτό από το **IQS**, το οποίο θα αξιολογεί, ενδεχομένως και με νέα επιθεώρηση, τις διορθωτικές ενέργειες. Μετά την παρέλευση του ανωτέρω διαστήματος η μη άρση των μη συμμορφώσεων αποτελεί αιτία για την ενεργοποίηση της διαδικασίας ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού.

Κάθε επιχείρηση που έχει πιστοποιηθεί από το **IQS** υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως το Τμήμα Πιστοποίησης για οποιαδήποτε σχεδιαζόμενη τροποποίηση του εφαρμοζόμενου συστήματος ποιότητας ή της σειράς των παραγομένων προϊόντων. Το Τμήμα Πιστοποίησης κρίνει σε ποιο βαθμό είναι σημαντικές οι επιδιωκόμενες τροποποιήσεις και αποφασίζει εάν χρειάζεται να γίνει πρόσθετη αξιολόγηση.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα παραδείγματα σημαντικών τροποποιήσεων:

- αλλαγή ιδιοκτησίας ή έδρας της επιχείρησης
- αλλαγή υπευθύνων για την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας
- αλλαγή θέσεων και εγκαταστάσεων της επιχείρησης
- προσθήκη νέας κατηγορίας προϊόντων

Ο εντοπισμός κατά τη διάρκεια επιθεώρησης τροποποιήσεων του εφαρμοζόμενου συστήματος ποιότητας οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν τη συμμόρφωση της επιχείρησης με τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης και για τις οποίες δεν ενημερώθηκε το **IQS**, αποτελεί αιτία για την ενεργοποίηση της διαδικασίας ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 12 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

10. Ισχύς του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

Η διάρκεια ισχύος των χορηγούμενων πιστοποιητικών εξαρτάται από το είδος της επιχείρησης και τις απαιτήσεις των τυποποιητικών εγγράφων ως προς τα οποία πιστοποιείται η επιχείρηση, αλλά δεν είναι μεγαλύτερη των τριών (3) ετών.

11. Επέκταση ή περιορισμός της πιστοποίησης

Ο πελάτης υποβάλλει γραπτώς την τεκμηρίωση σχετικά με την επέκταση ή περιορισμό της πιστοποίησης. Στην περίπτωση της επέκτασης ακολουθείται η ίδια διαδικασία με την αρχική αίτηση. Στην περίπτωση του περιορισμού σε ήδη πιστοποιημένο πεδίο, ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης αποφασίζει αν κρίνεται αναγκαίο να πραγματοποιηθεί επαναξιολόγηση, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν επηρεάζεται η συμμόρφωση του συστήματος ποιότητας στις απαιτήσεις της πιστοποίησης.

12. Χρήση του λογότυπου του IQS


Εφόσον το επιτρέπουν οι απαιτήσεις των τυποποιητικών εγγράφων ως προς τα οποία πιστοποιείται η επιχείρηση και οι απαιτήσεις της κείμενης εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το λογότυπο του **IQS** στα προϊόντα.

Το λογότυπο του **IQS** καθορίζεται με βάση τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού και της κείμενης νομοθεσίας και ο πελάτης έχει το δικαίωμα να το χρησιμοποιεί σε όλα τα έγγραφα/έντυπα, θέσεις και διαφημιστικό υλικό μετά από έγκριση του **IQS**, αφού πρώτα ενημερώσει γραπτώς το **IQS**, στέλνοντας υποδείγματα (μακέτες) των εγγράφων, σημάτων πριν τυπωθούν .

Η χρησιμοποίηση του λογότυπου του **IQS** πρέπει να σχετίζεται κατά σαφή τρόπο με τη διακριτική ονομασία της επιχείρησης και πρέπει να αφορά αποκλειστικά στο πεδίο εφαρμογής του (επιχείρηση – δραστηριότητα).

Το λογότυπο του **IQS** αναφέρεται στη συμμόρφωση της επιχείρησης βάσει των απαιτήσεων του συστήματος πιστοποίησης και δεν πρέπει να χρησιμοποιείται με τρόπο ώστε να δημιουργεί σύγχυση ή να παραπλανεί το καταναλωτικό κοινό. Ο πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το λογότυπο του **IQS** σε αποτελέσματα αναλύσεων, έντυπα επιθεώρησης άλλα πιστοποιητικά.

Το **λογότυπο** του **IQS** μπορεί να τοποθετείται σε διαστάσεις αναλογικές ως προς το υπόδειγμα που χορηγεί το **IQS**, πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από τον αριθμό καταχώρησης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του πελάτη στον Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 13 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016



Αριθμός Πιστοποιητικού: _____

Οι ανωτέρω ενδείξεις πέραν της ελληνικής μπορούν να αναγράφονται μεταφρασμένες και σε άλλες γλώσσες. Για οποιαδήποτε άλλη χρήση επιθυμεί ο πελάτης και δεν αναφέρεται στον παρόντα Κανονισμό, θα πρέπει να επικοινωνήσει με το Τμήμα Πιστοποίησης.

Το λογότυπο του **IQS** είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του **IQS**. Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και το λογότυπο του **IQS** δεν πρέπει να αναπαράγονται και να δημοσιεύονται παρά μόνο στο σύνολό τους.

Ο πελάτης δεσμεύεται να διακόψει άμεσα τη χρήση του Πιστοποιητικού και του λογοτύπου του **IQS** όταν λήξει ο χρόνος ισχύος του ή μετά από αιτιολογημένη απαίτηση του **IQS**.

13. Διακοπή χρήσης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

Ο πελάτης έχει σε κάθε χρονική στιγμή το δικαίωμα εάν επιθυμεί να αποποιηθεί της χρήσης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης. Στην περίπτωση αυτή οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως το αίτημα στο **IQS** και να επιστρέψει το χορηγηθέν πιστοποιητικό.

14. Δικαιώματα των πελατών


Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό για επαγγελματικούς σκοπούς, ειδικότερα σε περιπτώσεις προσφορών, συμφωνιών, επιβεβαίωσης παραγγελιών, για σκοπούς προβολής και για απόδειξη της συμμόρφωσης του με τις αντίστοιχες απαιτήσεις.

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να προσφύγει στο **IQS**, κατά των ευρημάτων και αποτελεσμάτων επιθεώρησης, εργαστηριακών δοκιμών και αποφάσεων του **IQS**.


15. Υποχρεώσεις των πελατών

Ο πελάτης υποχρεούται :

- να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του IQS όταν αναφέρεται στην πιστοποίησή του σε MME όπως το διαδίκτυο, ή σε διαφημιστικά φυλλάδια,
- να μην κάνει / να μην επιτρέπει καμία δήλωση σχετικά με την πιστοποίησή του που μπορεί να θεωρηθεί παραπλανητική και να μη χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό με τέτοιο τρόπο,
- να διακόψει άμεσα κάθε χρήση, διαφήμιση και αναφορά στο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, εάν αυτό ανασταλεί ή ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 14 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

- να τροποποιήσει όλο το διαφημιστικό υλικό στο οποίο υπάρχει αναφορά στην πιστοποίηση, σε περίπτωση περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης,
- να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίηση που αφορά στην εφαρμογή συστήματος, βάσει των απαιτήσεων του συστήματος πιστοποίησης με τρόπο ώστε να δημιουργείται η εντύπωση ότι τα ίδια τα προϊόντα είναι πιστοποιημένα,
- να μην υπονοεί ότι το πιστοποιητικό συμμόρφωσης αφορά δραστηριότητες που είναι εκτός του πεδίου για το οποίο έχει πιστοποιηθεί,
- να χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του με τρόπο που να μην επιφέρει κακή φήμη στο IQS και να μη χάνει την αξιοπιστία του το σύστημα πιστοποίησης,
- να γνωστοποιεί στο **IQS** τις ειδικές νομικές απαιτήσεις που αφορούν στη λειτουργία και στα προϊόντα της επιχείρησης,
- να συμμορφώνεται με δική του ευθύνη με τις απαιτήσεις του προτύπου για το οποίο ζητά πιστοποίηση και να εφαρμόζει το σύστημα ποιότητας συνεχώς και αποτελεσματικά σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ισχύοντος συστήματος πιστοποίησης,
- να εφαρμόζει εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος και με αποτελεσματικό τρόπο τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση των μη συμμορφώσεων που εντοπίζονται και να παρέχει τη σχετική πληροφόρηση στο **IQS**,
- να δέχεται την διεξαγωγή της επιθεώρησης σύμφωνα με το πρόγραμμα επιθεώρησης που του έχει κοινοποιηθεί από το **IQS**, καθώς και τη διεξαγωγή έκτακτων επιθεωρήσεων και να παρέχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης που αφορούν στο πεδίο πιστοποίησης καθώς και στις ειδικές νομικές απαιτήσεις,
- να επιστρέφει άμεσα στο **IQS** οποιαδήποτε έγγραφα πιστοποίησης, εάν το χορηγηθέν πιστοποιητικό ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- να ειδοποιεί άμεσα το **IQS** εάν οι διαδικασίες του συστήματος ποιότητας της επιχείρησής δεν ικανοποιεί περαιτέρω τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης, βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί,
- να μην επιφέρει τροποποιήσεις στις εφαρμοζόμενες διαδικασίες του συστήματος ποιότητας χωρίς γραπτή ενημέρωση προς το **IQS**,
- να πληροφορεί τους επιθεωρητές και τους εμπειρογνώμονες του **IQS** με ακρίβεια και κατ' αληθινή τρόπο για όλα τα στοιχεία που αφορούν την επιχείρηση και να διευκολύνει τις διαδικασίες επιθεώρησης, λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και επιτρέποντας στους επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες να επιθεωρούν όλες τις θέσεις και να


ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 15 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

παρακολουθούν τις απαραίτητες διεργασίες της επιχείρησης, θέτοντας στη διάθεση τους όλα τα σχετικά με την επιθεώρηση έγγραφα και έντυπα καθώς και το υπεύθυνο προσωπικό,

- να τηρεί όλα τα απαιτούμενα από το σύστημα πιστοποίησης αρχεία, διαδικασίες και έγγραφα,
- να τηρεί αρχείο παραπόνων των πελατών του σχετικά με το πεδίο της πιστοποίησης, καθώς και των αντίστοιχων διορθωτικών ενεργειών που έχουν υλοποιηθεί,
- να τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

16. Υποχρεώσεις – Ευθύνες του IQS

- Το **IQS** πραγματοποιεί τις αξιολογήσεις και επιθεωρήσεις με τρόπο αντικειμενικό, εχέμυθο και αμερόληπτο.
- Το προσωπικό, το ΑΣΠ, οι επιθεωρητές και οι εμπειρογνώμονες και όλοι οι συνεργάτες του **IQS** που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης έχουν την κατάλληλη εκπαίδευση, εξειδίκευση και εμπειρία και λειτουργούν μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών, των κανονισμών και της Δήλωσης Εμπιστευτικότητας.
- Το **IQS** έχει την ευθύνη της επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και επίβλεψης προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών, της οργάνωσης, της επιθεώρησης και της λήψης των αποφάσεων αναφορικά με τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων ως προς τις ισχύουσες απαιτήσεις.
- Το **IQS** παρέχει καθοδήγηση στις ομάδες επιθεώρησης και εξασφαλίζει ενιαίο τρόπο αντιμετώπισης στην ερμηνεία των απαιτήσεων της νομοθεσίας, των προτύπων και των κανονισμών.
- Το **IQS** γνωστοποιεί στον πελάτη κάθε φορά τη σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης και προβαίνει σε αντικατάσταση μέλους ή μελών αυτής εάν ζητηθεί αιτιολογημένα.
- Το **IQS** παρέχει οποιαδήποτε διευκόλυνση για τη διενέργεια επιθεώρησης δεύτερου μέρους σε αρμόδιους φορείς.
- Το **IQS** δεν ευθύνεται σε περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις για ευθύνη λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα της πιστοποιημένης επιχείρησης.
- Το **IQS** διατηρεί κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων και προϊόντων.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 16 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

- Το **IQS** γνωστοποιεί προς τους πελάτες του με κάθε πρόσφορο μέσο τις μεταβολές στις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης (κανονισμοί, πρότυπα, προδιαγραφές κ.τ.λ)

17. Αναστολή - Ανάκληση Πιστοποιητικού - Κυρώσεις

Το **IQS** μπορεί να προβεί σε προειδοποίηση, μη χορήγηση πιστοποιητικού, αναστολή (μερική ή συνολική) και ανάκληση των χορηγηθέντων πιστοποιητικών (αποκαλούμενα ως κυρώσεις). Την απόφαση για τις κυρώσεις τη λαμβάνει ο αξιολογητής (§ 8.γ του παρόντος). Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω λόγοι ανάκλησης – αναστολής:

- Παρατυπία σχετικά με τα πρότυπα, κείμενη νομοθεσία, κανονισμούς πιστοποίησης.
- Μη τήρηση εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος των διορθωτικών ενεργειών για τις οποίες έχει δεσμευτεί ο πελάτης προκειμένου να αρθούν οι μη συμμορφώσεις που έχει εντοπίσει το **IQS**.
- Άρνηση ή παρεμπόδιση των επιθεωρήσεων και εμπειρογνομόνων ή παραπλάνηση τους.
- Καταφανής ή παρατεταμένη παράβαση.

Η αναστολή του χορηγηθέντος πιστοποιητικού γνωστοποιείται γραπτώς από το **IQS** στον πελάτη, και καθορίζονται από τον πελάτη με σαφήνεια οι διορθωτικές ενέργειες για την άρση της αναστολής.


Στην περίπτωση που αποφασισθεί η αναστολή της πιστοποίησης, ο απαραίτητος χρόνος υποβολής διορθωτικών ενεργειών από μέρος του πελάτη δύναται να διαφέρει, λόγω της αιτίας που την προκαλεί.

Σε όλη τη χρονική διάρκεια της αναστολής απαγορεύεται στον πελάτη κάθε χρήση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης ή/ και η διάθεση στην αγορά, προϊόντων που φέρουν το λογότυπο του **IQS**. Η αναστολή του πιστοποιητικού σημαίνεται στον Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων. Όταν εκπληρωθούν οι προκαθορισμένοι όροι γίνεται άρση της αναστολής και ο πελάτης ειδοποιείται γραπτά από το **IQS**.

Εάν δεν υλοποιηθούν ικανοποιητικές διορθωτικές ενέργειες, γίνεται ανάκληση του χορηγηθέντος πιστοποιητικού και η ανάκληση σημαίνεται στον Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων.

Η ανάκληση κοινοποιείται εγγράφως στον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, η επιχείρηση υποχρεούται να επιστρέψει στο **IQS** όλα τα χορηγηθέντα πρωτότυπα πιστοποιητικά έγγραφα.

Όλες οι περιπτώσεις αναστολής και ανάκλησης πιστοποιητικού θα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του **IQS** www.iqs.com.gr.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 17 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

18. Δημοσιεύσεις - Κατάλογος Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων

Το **IQS** παρέχει μέσω της ιστοσελίδας του τη διαδικασία για την επιθεώρηση καθώς και όλες τις διαδικασίες που αφορούν τη χορήγηση, την απόρριψη, την επέκταση ή/ και περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης, την αναστολή, την άρση της αναστολής και χορήγηση και την ανάκληση πιστοποιητικού. Μέσα από την ιστοσελίδα ο επισκέπτης ενημερώνεται για τις υπηρεσίες και το πεδίο των πιστοποιήσεων που παρέχει ο φορέας, για τη χρήση του σήματος και του λογοτύπου πιστοποίησης, για τις διαδικασίες που αφορούν παράπονα και ενστάσεις καθώς και την πολιτική αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας.

Το **IQS** τηρεί ενήμερο Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων ο οποίος περιλαμβάνει τον κωδικό και την επωνυμία της επιχείρησης, τη διεύθυνση, την ημερομηνία, το πρότυπο και το πεδίο πιστοποίησης. Εφόσον υπάρξει αίτημα από κάποιο ενδιαφερόμενο μέρος το **IQS** παρέχει πληροφορίες για την ισχύ ενός πιστοποιητικού με κάθε πρόσφορο μέσο, χωρίς όμως να δίνει πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Επιπλέον το **IQS** τηρεί κατάλογο ενταγμένων επιχειρήσεων που αφορά πελάτες που έχουν αιτηθεί την ένταξη στο σύστημα πιστοποίησης και έχουν υπογράψει σύμβαση.


19. Παράπονα - Ενστάσεις – Διαφορές

Ο πελάτης μπορεί να εκφράσει προφορικά ή και γραπτά τα παράπονα του προς το **IQS**. Ο ΥΔΠ μαζί με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης κατά περίπτωση τα αξιολογούν, αποφασίζουν για τις άμεσες σχετικές διορθωτικές ενέργειες και αφού ενημερώσουν τον Γενικό Διευθυντή, επικοινωνούν με τον ενδιαφερόμενο για τη διευθέτηση του θέματος. Όλη η σχετική αλληλογραφία και ενέργειες τεκμηριώνονται και αρχειοθετούνται.

Το **IQS** μαζί με τον πελάτη ή/ και τρίτο άτομο που υπέβαλλε το παράπονο αποφασίζουν αν θα δημοσιοποιήσουν τα αποτελέσματα του χειρισμού του παραπόνου στο κοινό και με ποιο τρόπο.

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλλει ένσταση:

i. Κατά την **επιθεώρηση**, σε περίπτωση μη αποδοχής της μη συμμόρφωσης ή/ και διαφωνίας ως προς τα ευρήματα/ εκτιμήσεις, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει τεκμηριωμένα επανέλεγχο το αργότερο μία (1) εργάσιμη ημέρα, από την ημέρα της ολοκλήρωσης της επιθεώρησης. Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης αποφασίζει εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών αν θα επαναληφθεί ή όχι η επιθεώρηση από διαφορετική ομάδα επιθεώρησης.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 18 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

ii. Για τις **εργαστηριακές δοκιμές**, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει επανεξέταση του δείγματος, το αργότερο τρεις (3) εργάσιμες ημέρες, μετά την κοινοποίηση σε αυτόν των αποτελεσμάτων. Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης αποφασίζει εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών αν θα επαναληφθεί η εξέταση ή/ και η δειγματοληψία.

iii. Ο πελάτης σε κάθε απόφαση του Υπεύθυνου Πιστοποίησης (που περιγράφονται στα σημεία i, ii) και σε κάθε **απόφαση συμμόρφωσης** του Αξιολογητή, έχει δικαίωμα να υποβάλλει ένσταση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης της απόφασης σε αυτόν.

Τις περιπτώσεις ενστάσεων (iii), εξετάζει η Επιτροπή Ενστάσεων. Δύναται επίσης να προσκαλούνται για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων, εξωτερικοί σύμβουλοι και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία από την ένσταση υπό εξέταση. Η Επιτροπή Ενστάσεων συγκροτείται και εξετάζει την ένσταση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της.

Μέχρι την εξέταση της ένστασης από την Επιτροπή Ενστάσεων, σε ισχύ θα είναι η προηγούμενη σχετική απόφαση.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τεκμηριωμένη, εκδίδεται μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την ημερομηνία της εξέτασης της ένστασης, ο προσφεύγων ενημερώνεται εγγράφως και η εφαρμογή της είναι υποχρεωτική. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τελική έως και την συνεδρίαση του **ΑΣΠ** και μέχρι τότε δεν δύναται να αρθεί/ τροποποιηθεί από άλλο όργανο του **IQS**.

Ο ΥΔΠ ενημερώνει το **ΑΣΠ** σχετικά με την ένσταση και την απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων.

Σε περίπτωση που το **ΑΣΠ** διαπιστώσει τον μη ορθό χειρισμό των παραπόνων – ενστάσεων – διαφορών για την επιβολή κυρώσεων επαναξιολογούνται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης οι διαδικασίες που ακολουθήθηκαν και πιθανόν θα τροποποιηθούν προηγούμενες αποφάσεις του **IQS**.


Τα **έξοδα** για την προσφυγή στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης για επανέλεγχο, επανάληψη δειγματοληψιών και εργαστηριακών δοκιμών, εξέταση ένστασης από την Επιτροπή Ενστάσεων χρεώνονται αρχικά στον υποβάλλοντα και σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης του **IQS**. Σε περίπτωση δικαίωσης του πελάτη τα έξοδα βαρύνουν το **IQS**.

Σε περίπτωση μη διευθέτησης των διαφορών αρμόδια είναι τα δικαστήρια Θεσσαλονίκης.

20. Οικονομικοί όροι

Τα κόστη όλων των υπηρεσιών για την αίτηση, χορήγηση και διατήρηση των πιστοποιητικών παρουσιάζονται αναλυτικά στον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης του **IQS**.

Η μη τήρηση των οικονομικών όρων από τον πελάτη αποτελεί αιτία προειδοποίησης έως και λύσης της συνεργασίας και ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
	ΚΩΔΙΚΟΣ: ΚΑΝ 01	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 9	Σελίδα 19 από 19
INTERNATIONAL QUALITY SERVICES	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	Κ. ΠΑΛΑΣΙΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 16/9/2016

21. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Υπηρεσιών Πιστοποίησης μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του, μόνο κατόπιν έγκρισης του Γενικού Διευθυντή του **IQS**.

Εκ των προτέρων οι προβλεπόμενες αλλαγές ή αναθεωρήσεις του παρόντος ανακοινώνονται με κάθε πρόσφορο μέσο (ενημέρωση μελών των Επιτροπών, του ΑΣΠ, προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών, αλληλογραφία με ομάδες και συνεταιρισμούς παραγωγών, φορείς καταναλωτών, ιστοσελίδα) και η έκφραση των απόψεων των ενδιαφερόμενων μερών αξιολογείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Οι αλλαγές ή αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται γραπτώς στους πελάτες, καθορίζοντας και τα χρονικά όρια προσαρμογής στις καινούργιες απαιτήσεις. Η προσαρμογή των πελατών στις νέες απαιτήσεις επιβεβαιώνονται από το **IQS** κατά την επόμενη επιθεώρηση. Σε περιπτώσεις διαφωνίας με τις παραπάνω αναφερόμενες αλλαγές, ο πελάτης μπορεί να δηλώσει εγγράφως και να τεκμηριώσει τους λόγους για να αξιολογηθεί η δήλωσή του από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και τον Γενικό Διευθυντή του **IQS**.

Η προηγούμενη έκδοση (8) τροποποιήθηκε στην § 1 § 8 α.1, γ, §12, § 18