



INFORMATOR

DOBROWOLNA CERTYFIKACJA WYROBÓW, PROCESÓW, USŁUG

INSTYTUT TECHNIKI BUDOWLANEJ ZAKŁAD CERTYFIKACJI

ul. FILTROWA 1, 00-611 WARSZAWA

tel.: (22) 57 96 167,168, (22) 825 52 29, fax: (22) 57 96 295

e-mail: certyfikacja@itb.pl, www.itb.pl

JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA WYROBY

akredytowana przez Polskie Centrum Akredytacji, nr akredytacji AC 020



AC 020

KWIECIEŃ 2017

ZAKŁAD CERTYFIKACJI ITB PROWADZI DOBROWOLNĄ CERTYFKACJĘ:

- Wyrobów
- Zakładowej kontroli produkcji betonu towarowego wraz z oceną jakości
- Zakładowej kontroli produkcji
- Usług

CERTYFIKACJA PROWADZONA JEST W OBSZARZE**wyrobów:**

- według programów dobrowolnej certyfikacji wyrobów
 - PC-02 – Dobrowolna certyfikacja **zakładowej kontroli produkcji betonu towarowego wraz z oceną jakości betonu** (system 3 wg PN-EN ISO/IEC 17067)
 - PC-03 – Dobrowolna certyfikacja wyrobów (system 4 wg PN-EN ISO/IEC 17067)
- z Kryteriami jakości ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem jakości Q-ITB
- z Kryteriami ekologicznymi ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem ekologicznym EKO-ITB
- z Kryteriami odporności na włamanie ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem odporności na włamanie WQ-ITB
- z Kryteriami akustycznymi ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem akustycznym A-ITB lub jakości akustycznej AQ-ITB
- z Kryteriami cieplnymi ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem jakości cieplnej CQ-ITB oraz C+Q-ITB

ZKP:

w którym ocenia się jej zgodność

- według programu PC-04 Dobrowolna certyfikacja zakładowej kontroli produkcji (system 6 wg PN-EN ISO/IEC 17067), z wymaganiami norm, europejskich aprobat technicznych oraz polskich aprobat technicznych dla wyrobów nieobjętych systemami 1+, 1 lub 2+

usług:

- według programu PC-06 Certyfikacja usług (system 6 wg PN-EN ISO/IEC 17067) w zakresie:
 - pośrednictwo w sprzedaży cementów certyfikowanych
 - usuwanie wyrobów zawierających azbest

montaż:

- lekkich ścian osłonowych i działowych
- sufitów podwieszonych
- podłóg podniesionych
- bram przeciwpożarowych
- drzwi o deklarowanej odporności ogniowej lub dymoszczelności

- okien standardowych i o zwiększonej odporności na włamanie
- ścianek oddzielenia przeciwpożarowego

wykonywanie:

- ociepleń budynków metodą bezspoinową
- prac antykorozyjnych metodami malarskimi
- obróbki termicznej betonu metodą elektronagrzewu
- usuwania wyrobów zawierających azbest zastosowanych wewnątrz i na zewnątrz obiektu budowlanego.

Dokumentami odniesienia dla sposobu wykonywania usług są Kryteria ITB Oceny Usług. Dokumentem odniesienia dla zakładowego systemu jakości są Wymagania Zakładu Certyfikacji ITB dla Dostawców usług (dostępne na stronie internetowej ITB).

Informacja na temat trybu certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji ITB znajduje się na stronach internetowych Instytutu (www.itb.pl). Zamieszczone są tam:

- Informator
- Formularze Wniosków
- Wytyczne dotyczące zakładowej kontroli produkcji
- Wymagania dotyczące zakładowego systemu jakości Dostawców usług
- Komunikaty dotyczące aktualności związanych z certyfikacją prowadzoną przez Zakład Certyfikacji ITB

Klient, zainteresowany uzyskaniem certyfikatu może pobrać wymienione dokumenty osobiście w Zakładzie Certyfikacji pod adresem ul. Filtrowa 1, 00-611 Warszawa p. 121a, I piętro.

Informacje na temat procesu certyfikacji Klient może również uzyskać poprzez kontakt z Zakładem tel. (22 57 96 167), fax (22 57 96 295) e-mail: certyfikacja@itb.pl.

W PROCESIE CERTYFIKACJI WYROBU I ZKP ZAKŁAD CERTYFIKACJI PRZEPROWADZA:

- w procesie certyfikacji
 - ocenę zgodności wyników wstępnych badań typu z wymaganiami dokumentu odniesienia (w przypadku certyfikacji wyrobu)
 - inspekcje zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji (ZKP), dokonując oceny zgodności ZKP z wymaganiami dokumentu odniesienia

Po pozytywnym zakończeniu procesu Zakład Certyfikacji wydaje dobrowolny certyfikat zgodności lub ZKP

- w procesie nadzoru nad certyfikatem
 - inspekcje zakładu produkcyjnego i ZKP, dokonując oceny zgodności ZKP (oraz wyrobu w przypadku certyfikacji wyrobu) z wymaganiami dokumentu odniesieniaoraz ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie jego ważności.

W PROCESIE CERTYFIKACJI USŁUG ZAKŁAD CERTYFIKACJI PRZEPROWADZA:

- w procesie certyfikacji ocenę zgodności z wymaganiami dokumentów odniesienia:
 - sposobu wykonywania usługi na wybranej budowie
 - zakładowego systemu jakości

- w procesie nadzoru nad certyfikatem ocenę zgodności z wymaganiami dokumentów odniesienia:
 - sposobu wykonywania usługi na wybranych budowach
 - zakładowego systemu jakości
- oraz ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie jego ważności.

Klient wnioskujący o wydanie certyfikatu przekazuje do Zakładu wypełniony formularz Wniosku o przeprowadzenie odpowiedniego procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem wraz z dokumentami wyszczególnionymi we Wniosku.

W przypadku certyfikacji wyrobu lub zakładowej kontroli produkcji Klient przekazuje:

- dokumenty, umożliwiające identyfikację wyrobu (dokumentacja techniczna, katalogi, schematy, opisy itp.)
- dokumentację zakładowej kontroli produkcji, opracowaną zgodnie z wymaganiami dokumentu odniesienia (w przypadku Klientów certyfikowanych już przez Zakład - Prowadzący proces uzgadnia z klientem zakres dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia danego procesu; Zakład dopuszcza możliwość zapoznania się z dokumentacją systemu zakładowej kontroli produkcji w trakcie inspekcji, w siedzibie Klienta)
- dokument odniesienia
- kopię certyfikatu systemu zarządzania jakością (w przypadku jego posiadania) zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001
- aktualne dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Producenta i/lub Upoważnionego Przedstawiciela (wypis z rejestru sądowego) – nie starsze niż 3 miesiące
- upoważnienie do reprezentowania Producenta (jeżeli Klientem jest nie Producent ale Upoważniony Przedstawiciel) i wprowadzenia wyrobu do obrotu

Klient może przekazać również raport ze wstępnych badań typu (w przypadku certyfikacji wyrobu), jeżeli badania zostały wykonane przez rozpoczęciem procesu certyfikacji w laboratorium.

W przypadku certyfikacji usługi Klient przekazuje:

- dokumenty, umożliwiające dokładną identyfikację wykonywanej usługi (dokumentacja techniczna wyrobu, katalogi, schematy, opisy itp.)
- dokument odniesienia (jeżeli jest inny niż Kryterium oceny usług ITB)
- instrukcję wykonywania usługi (jeżeli istnieje Instrukcja)
- wykaz wyposażenia kontrolno-pomiarowego, stosowanego w Firmie do sprawdzeń jakości wykonywanej usługi
- wymagania dla personelu wykonującego usługę
- kopię certyfikatu systemu zarządzania jakością (w przypadku jego posiadania) zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001
- informację o wszystkich miejscach wykonywania usługi
- aktualne dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Dostawcę Usługi (wypis z rejestru sądowego) – nie starsze niż 3 miesiące

Zakład przeprowadza proces certyfikacji w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty dostarczenia przez Klienta kompletnej dokumentacji, potrzebnej do przeprowadzenia procesu certyfikacji, pod warunkiem, że Klient:

- uiścił opłatę wstępną,
- podpisał i przekazał do Zakładu umowę o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem,
- dostarczył do Zakładu dokumentację systemu (ZKP lub systemu zarządzania),
- przekazał do Zakładu wszystkie pozostałe dokumenty i informacje, o które prosił Zakład,
- wykonał działania, o które prosił Zakład,
- zlecił laboratorium badawczemu wykonanie badań typu w zakresie ustalonym przez Zakład i upoważnił to laboratorium do

przekazania raportów z wymienionych badań bezpośrednio do Zakładu, a ww. laboratorium wykonało badania typu i przekazało do Zakładu raporty z tych badań),

- Klient posiada raporty z badań typu, przeprowadził ocenę zgodności wyrobu na podstawie tych badań i wykazał zgodność wyników badań typu z wymaganiami dokumentu odniesienia
- wyraził zgodę na przeprowadzenie auditu/inspekcji certyfikacyjnej w terminie zaproponowanym przez Zakład (nie dotyczy certyfikacji personelu),

a Zakład nie stwierdził żadnych niezgodności, które mogłyby mieć wpływ na spełnienie wymagań dokumentu odniesienia.

Jeżeli w trakcie procesu okaże się, że konieczne jest uzupełnienie dokumentacji i/lub wykonanie dodatkowych działań ze strony Klienta w celu usunięcia niezgodności, okres ten przedłuża się o czas, w którym Klient dokona niezbędnych uzupełnień i/lub usunięcia niezgodności oraz przedstawi Zakładowi dowody ich wykonania.

W uzasadnionych przypadkach, takich jak: przesuwanie przez Klienta ustalonego terminu przeprowadzenia auditu/inspekcji lub nie opłacenie należności za proces certyfikacji Zakład może przedłużyć termin zakończenia procesu certyfikacji.

Przerwanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta lub wówczas, gdy Klient:

- w ciągu 90 dni
 - od daty, określającej zawarcie Umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem nie przekazał podpisanej Umowy do Zakładu,
 - od daty wystawienia faktury przez Instytut nie ureguluje zobowiązań finansowych określonych w Umowie
- w ciągu 12 miesięcy
 - nie dostarczył do Zakładu dokumentów wymaganych przez Zakład,
 - nie przekazał do Zakładu informacji, o które prosił Zakład,
 - nie wykonał działań, które wskazał Zakład,
 - nie wyraził zgody na przeprowadzenie auditu/inspekcji certyfikacyjnej w terminie zaproponowanym przez Zakład.

W ramach nadzoru nad certyfikatem Zakład przeprowadza następujące działania w zależności od rodzaju procesu:

- **inspekcje:**
 - zakładu produkcyjnego i ZKP
- **audyty:**
 - systemu jakości Dostawców usług i sposobu wykonywania usługi
- **ocenę zgodności** z wymaganiami dokumentu odniesienia:
 - wyników badań
 - zakładowej kontroli na podstawie raportu z inspekcji
 - systemu jakości Dostawców usług na podstawie raportu z auditu
 - sposobu wykonywania usługi na podstawie raportu z auditu
- **podejmuje decyzje** na podstawie wyników przeprowadzonych działań o:
 - utrzymaniu ważności certyfikatu,
 - przywróceniu ważności certyfikatu
 - rozszerzeniu zakresu certyfikacji i wymianie certyfikatu,
 - ograniczeniu zakresu certyfikacji i wymianie certyfikatu,
 - przeniesieniu prawa do certyfikatu na nowego właściciela firmy Klienta i wymianie certyfikatu,
 - konieczności przeprowadzenia przez Klienta określonych działań korygujących,

- zawieszeniu certyfikatu,
- cofnięciu certyfikatu
- wymiany certyfikatu

Podstawą oceny sposobu wykorzystywania certyfikatów i znaków certyfikacji jest:

- analiza skarg i reklamacji zgłaszanych Klientowi i/lub wpływających do Zakładu oraz zapisów z działań korygujących podjętych przez Klienta
- ocena skuteczności działań, podejmowanych przez Klienta w związku ze skargami lub reklamacjami
- sprawdzenie znakowania wyrobów (w przypadku certyfikacji wyrobów i/lub zakładowej kontroli produkcji)
- sprawdzenie posługiwania się certyfikatem i znakiem certyfikacji ITB w materiałach reklamowych i promocyjnych.

Przedłużenie okresu ważności certyfikatu może nastąpić na **Wniosek** Klienta złożony przed terminem upływu ważności certyfikatu. Wskazane jest złożenie Wniosku 3 miesiące przed upływem wymienionego terminu. W zależności od rodzaju procesu przeprowadzana jest wówczas ocena:

- systemu zakładowej kontroli produkcji
- zakładowego systemu jakości i sposobu wykonywania usługi
- kompetencji personelu.

Informacje uzyskane przez Zakład w czasie nadzoru nad certyfikatem zostają wykorzystane przy przedłużaniu ważności certyfikatu. Wniosek Klienta złożony po upływie ważności certyfikatu traktowany jest jak Wniosek o ponowne przeprowadzenie procesu certyfikacji.

Po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze **Certyfikatu i znaku certyfikacji ITB**.

W przypadku odmowy przedłużenia ważności certyfikatu Zakład powiadamia o tym Klienta na piśmie wraz z uzasadnieniem.

Warunki utrzymania certyfikatu

Warunkiem utrzymania certyfikatu jest:

- brak dużych niezgodności
- pozytywna ocena Zakładu dotycząca wykorzystywania przez Klienta certyfikatu i znaku certyfikacji ITB,
- wywiązywanie się przez Klienta ze zobowiązań finansowych wobec Zakładu.

Jeżeli warunki utrzymania certyfikatu nie zostaną spełnione, Zakład może zawiesić lub cofnąć certyfikat. Wykaz wydanych, zawieszonych i cofniętych certyfikatów znajduje się na stronach internetowych ITB.

Zawieszenie certyfikatu

Certyfikat może zostać zawieszony w części lub w całości na określony czas w przypadku, gdy:

- występują niezgodności z wymaganiami dokumentów, stanowiących podstawę wydania certyfikatu,
- Klient:
 - nie przeprowadza badań wyrobu, wynikających z planu badań (w przypadku certyfikacji wyrobu lub ZKP),
 - nie przeprowadza niezbędnych działań korygujących w celu usunięcia występujących niezgodności,
 - uniemożliwia przeprowadzenie auditu/inspekcji,
 - w nieprawidłowy sposób korzysta z certyfikatu i/lub znaku certyfikacji ITB
 - nie uregulował zobowiązań finansowych, określonych w Umowie zawartej z Zakładem, w ciągu 90 dni od daty wystawienia faktury przez Instytut,

- wystąpił z wnioskiem o zawieszenie certyfikatu.

Zakład powiadamia Klienta o zawieszeniu certyfikatu z podaniem przyczyny zawieszenia i okresu zawieszenia. Klient nie może korzystać z certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie zawieszenia certyfikatu.

Czas zawieszenia nie powinien wynosić dłużej niż 6 miesięcy. W przypadku, jeżeli przyczyna zawieszenia certyfikatu nie zostanie w tym czasie usunięta, po upływie okresu zawieszenia certyfikat zostanie cofnięty. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek Klienta, termin usunięcia przyczyny zawieszenia i czas zawieszenia certyfikatu może zostać przedłużony.

Prawo do stosowania certyfikatu zostaje przywrócone, gdy:

- Klient powiadomi Zakład o usunięciu przyczyn zawieszenia, przedstawiając dowody przeprowadzonych działań
- Zakład stwierdzi skuteczność działań przeprowadzonych przez Klienta na podstawie:
 - analizy przedstawionej dokumentacji i/lub
 - oceny zgodności wyrobu na podstawie badań sondażowych i/lub,
 - ponownej oceny zakładu produkcyjnego i ZKP,
- Zakład prześle Klientowi Decyzję Zakładu o przywróceniu ważności certyfikatu.

Cofnięcie certyfikatu

Certyfikat może zostać cofnięty na wniosek Klienta, a także w przypadku, gdy:

- Klient nie spełnił w ustalonym czasie warunków postawionych przez Zakład przy zawieszeniu ważności certyfikatu,
- zaprzestania działalności Firmy Klienta
- likwidacji Firmy Klienta.

W przypadku cofnięcia certyfikatu Zakład powiadomi o tym Klienta podając uzasadnienie cofnięcia. Po cofnięciu certyfikatu Klient nie może posługiwać się certyfikatem i znakiem certyfikacji ITB.

Przy ponownym ubieganiu się Klienta o certyfikat (po decyzji o cofnięciu lub zakończeniu ważności certyfikatu) Zakład przeprowadza cały proces certyfikacji. Klient jest zobowiązany do dokonania opłaty wstępnej.

AUDITY/INSPEKCJE

Zakład przeprowadza następujące rodzaje auditów/inspekcji:

- certyfikacyjne
- w nadzorze
- ponownej certyfikacji
- specjalne.

Klienta powiadamia Zakład Certyfikacji o zmianach:

- dotyczących wyrobu i procesu jego wytwarzania,
- w systemie ZKP, które mogą mieć wpływ na zgodność wyrobu,
- w statusie własności Producenta i/lub zmianie jego adresu
- w statusie Upoważnionego Przedstawiciela Producenta i/lub zmianie jego adresu (w przypadku, gdy Producent posiada Upoważnionego Przedstawiciela)
- Upoważnionego Przedstawiciela (w przypadku ustanowienia takiego Przedstawiciela i nastąpienia wymienionej zmiany),
- miejsca (miejsc) produkcji i/lub zamiarze rozszerzenia lub ograniczenia zakresu certyfikacji

Zakład może podjąć decyzję o przyśpieszeniu terminu auditu/inspekcji lub przeprowadzeniu auditu/inspekcji specjalnej na koszt Klienta i/lub poprosić Klienta o przekazanie odpowiedniej dokumentacji w przypadku:

- wystąpienia dużych niezgodności
- konieczności sprawdzenia wykonania działań korygujących przez Klienta
- wpłynięcia do Zakładu Certyfikacji skargi, dotyczącej Klienta
- otrzymania informacji z handlu i/lub od nabywców wyrobu o niespełnieniu przez wyrób wymagań, stanowiących podstawę wydania certyfikatu,
- naruszenia warunków Umowy, zawartej z ITB

Zakład może przeprowadzać **audyty/inspekcje specjalne z krótkim terminem powiadamiania** w celu:

- zbadania skarg,
- sprawdzenia postępowania Klienta po zawieszeniu certyfikatu

Dotyczy to również przypadków, gdy dokument odniesienia, określający wymagania dla systemu ZKP podaje, że "audit/inspekcja po-winna odbywać się w sposób niezapowiedziany".

W przypadkach auditów/inspekcji z krótkim terminem powiadamiania Auditor/Inspektor wiodący powiadamia Klienta o przeprowadzeniu auditu/inspekcji nie wcześniej niż 48 h przed jego przeprowadzeniem. Wówczas nie jest konieczna akceptacja ze strony Producenta terminu auditu/inspekcji i składu Zespołu auditorów/inspektorów. **Raport z auditu/inspekcji** przekazywany jest Klientowi przez Zakład.

OCENA ZGODNOŚCI

Ocena zgodności na podstawie badań

Po otrzymaniu przez Zakład Certyfikacji Raportu z badań wyrobu (badań typu i badań sondażowych, wykonanych w laboratorium przeprowadzona zostaje ocena zgodności wyrobu na podstawie wymienionych badań. Raport z oceny zgodności przekazywany jest Klientowi wraz z Decyzją, dotyczącą procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

Ocena zgodności sposobu wykonywania usługi

Klient występujący do Zakładu o certyfikację danej usługi jest zobowiązany do przekazania do Zakładu listy obiektów, w których wykonuje aktualnie daną usługę. W okresie nadzoru nad certyfikatem Klient jest zobowiązany do przekazywania do Zakładu informacji o miejscach wykonywania certyfikowanej usługi na życzenie Zakładu.

Audit sposobu wykonywania usługi jest przeprowadzany, w co najmniej jednym obiekcie z wymienionej listy, w terminie uzgodnionym z Klientem. Na podstawie Raportu z wymienionego auditu Zakład Certyfikacji przeprowadza ocenę zgodności sposobu wykonywania usługi. Wynik tej oceny przekazywany jest Klientowi w Decyzji dotyczącej procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

Ocena zakładowego systemu jakości, zakładowej kontroli produkcji

Ocena zakładowego systemu jakości, zakładowej kontroli produkcji zostaje przeprowadzana na podstawie Raportu z auditu/inspekcji. Wynik tej oceny przekazywany jest Klientowi w Decyzji dotyczącej procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

Ocena zgodności kompetencji personelu

Klient ubiegający się o przyznanie certyfikatu kompetencji lub przedłużenia jego ważności jest zobowiązany do przekazania do Zakładu niezbędnych dokumentów potwierdzających kompetencje, o certyfikację, których występuje.

Po otrzymaniu przez Zakład wymienionych dokumentów i przeprowadzeniu egzaminu sprawdzającego, przeprowadzona zostaje analiza dokumentacji Klienta i porównanie jej z wymaganiami dokumentu odniesienia. Wyniki przeprowadzonej oceny zapisywane są w Raporcie z oceny zgodności, który przekazywany jest Klientowi wraz z Decyzją, dotyczącą procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

OCENA WYKONANIA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH

W przypadku wystąpienia niezgodności z wymaganiami dokumentu odniesienia, Klient zobowiązany jest do wykonania działań korygujących i powiadomienia Zakładu o ich wykonaniu. Zakład ocenia skuteczność wykonania działań korygujących w następujący sposób:

- w przypadku małej niezgodności - na podstawie analizy i oceny dokumentów i zapisów dostarczonych do Zakładu przez Klienta, przeprowadzanej przez Prowadzącego proces
- w przypadku dużej lub średniej niezgodności – na podstawie analizy i oceny dokumentów i zapisów dostarczonych do Zakładu przez Klienta, przeprowadzanej przez Prowadzącego proces i/lub podczas dodatkowego audi-tu/inspekcji przez Auditora/inspektora wiodącego.
- w przypadku spostrzeżeń stwierdzonych podczas auditu/inspekcji – podczas kolejnego planowego auditu/inspekcji.

W przypadku niewystarczającej skuteczności działań korygujących Zakład poleca powtórne lub uzupełniające przeprowadzenie działań korygujących.

OPINIE EKSPERTÓW TECHNICZNYCH I ORZECZENIA RADY TECHNICZNEJ

We wszystkich przypadkach budzących wątpliwości Zakład Certyfikacji zleca opracowanie opinii Ekspertowi technicznemu Zakładu i/lub kieruje sprawę do rozpatrzenia i wydania orzeczenia przez Radę Techniczną, po czym podejmuje decyzję w powyższych sprawach.

ZMIANY W WYMAGANIACH CERTYFIKACYJNYCH

W przypadku wprowadzania przez Zakład zmian w wymaganiach certyfikacyjnych na skutek:

- zmiany stosowanego systemu certyfikacji
- zmian w dokumentach odniesienia, dotyczących wyrobu i/lub ZKP
- zmian w przepisach prawnych

Klienci są informowani o tych zmianach. Informacje o zmianach są publikowane przez Zakład Certyfikacji na stronie www.itb.pl – w zakładce Certyfikacja.

Klienci są zobowiązani do wprowadzenia odpowiednich zmian w swoim systemie ZKP i ewentualnie produkcji wyrobu w terminie określonym przez Zakład i poinformowania o tym Zakładu i przekazania do Zakładu aktualnej dokumentacji wyrobu i ZKP.

Po wprowadzeniu zmian przez Klienta, Zakład zweryfikuje ich wdrożenie i może podjąć decyzję o konieczności przeprowadzenia dodatkowych badań wyrobu i/lub decyzję o przeprowadzeniu dodatkowej inspekcji ZKP albo decyzję o zawieszeniu certyfikatu, i/lub wydłużeniu czasu na dokonanie przez Klienta zmian, prowadzących do zgodności wyrobu i/lub ZKP z wymaganiami.

POUFNOŚĆ I BEZSTRONNOŚĆ

Instytut deklaruje zachowanie poufności i bezstronności prowadzonych procesów certyfikacji

Sposób zachowania poufności i bezstronności przez pracowników Zakładu, Auditorów, Inspektorów, Ekspertów technicznych, Członków: Komitetu ds. Certyfikacji, Rady Technicznej, Dyrekcji ITB i Działu ds. Informatyzacji w sprawach dotyczących Klienta został określony w Procedurze ITB Zachowanie poufności i bezstronności

ODWOŁANIA I SKARGI DOTYCZĄCE ZAKŁADU

Każdy Klient Zakładu Certyfikacji (Wnioskujący o wydanie certyfikatu, Właściciel certyfikatu, wydanego przez Zakład Certyfikacji) ma prawo odwołać się od decyzji Kierownictwa Zakładu do Dyrektora ITB, a także w kolejnym etapie - odwołać się od decyzji Dyrektora ITB do Zespołu ds. Odwołań i Skarg, działającym przy Komitecie ds. Certyfikacji – Rady ds. Bezstronności ITB. Może on także złożyć skargę dotyczącą sposobu postępowania Zakładu na poszczególnych etapach procesu certyfikacji: wyrobu, usługi, zakładowej kontroli produkcji, personelu i/lub nadzoru nad certyfikatem.

Odwołania od decyzji powinny być składane na piśmie w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania. Skargi dotyczące pracy Zakładu również powinny być składane na piśmie.

Do odwołania lub skargi powinno być dołączone uzasadnienie i dokumenty potwierdzające słuszność złożenia odwołania lub skargi.

Odwołania

Dyrektor ITB lub Zespół ds. Odwołań i Skarg zapoznaje się z odwołaniem Klienta oraz pełną dokumentacją, dotyczącą rozpatrywanej sprawy, przekazaną przez Zakład i przeprowadza analizę zasadności tego odwołania. Dyrektor ITB lub Zespół ds. Odwołań i Skarg może rozpatrywać również wyjaśnienia Zakładu w powyższej sprawie.

W przypadku, gdy składający odwołanie odwołuje się od decyzji Kierownictwa Zakładu do Dyrektora ITB, zostaje on poinformowany o przysługującym mu prawie odwołania się do Zespołu ds. Odwołań i Skarg.

Dyrektor ITB informuje składającego odwołanie o zakończeniu wymienionego postępowania.

Skargi dotyczące Zakładu Certyfikacji

Po zarejestrowaniu skargi Instytut zawiadamia składającego skargę o jej przyjęciu.

Dyrektor ITB rozpatruje skargę, analizując również wyjaśnienia Zakładu w tej sprawie i podejmuje Decyzję dotyczącą postępowania związanego z tą skargą.

Skargi dotyczące Zakładu Certyfikacji powinny być załatwiane w terminie do 3 miesięcy od daty otrzymania skargi.

Jeżeli wynika to z decyzji Dyrektora, Zakład Certyfikacji przeprowadza odpowiednie korekcje i działania korygujące.

Jeżeli składającym skargę był Klient Zakładu, a skarga była związana z procesem prowadzonym w Zakładzie na zlecenie tego Klienta – Klient otrzymuje informację o ww. decyzji oraz zostaje poinformowany o rezultacie jej rozpatrzenia.

W przypadku, gdy skarga nie była związana z procesem prowadzonym na zlecenie składającego skargę, zostaje on poinformowany o zakończeniu rozpatrywania skargi i jeżeli jest to możliwe – o rezultacie jej rozpatrzenia – z zachowaniem poufności.

Składający skargi zostają poinformowani o możliwości składania skarg do Zespołu ds. Odwołań i Skarg PCA na działanie jednostek certyfikujących ITB.

Skargi dotyczące klientów Zakładu

Skargi powinny być składane do Zakładu na piśmie. Po zarejestrowaniu skargi Instytut zawiadamia składającego skargę o jej przyjęciu. Zakład analizuje skargę oraz związaną z nią dokumentację oraz ustala określony sposób postępowania związanego ze skargą.

Skargi dotyczące Klientów Zakładu Certyfikacji powinny być załatwiane w terminie do 3 miesięcy od daty otrzymania skargi. Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych działań okres ten może zostać wydłużony.

Składający skargę, zostaje poinformowany o zakończeniu rozpatrywania skargi i jeżeli jest to możliwe – o rezultacie jej rozpatrzenia – z zachowaniem poufności.

PUBLIKACJE

Instytut publikuje na stronach internetowych ITB (www.itb.pl) informacje na temat działalności Zakładu Certyfikacji oraz dokumenty informacyjne ZC ITB dotyczące prowadzonej działalności.

FINANSOWANIE DZIAŁALNOŚCI CERTYFIKACYJNEJ I OPŁATY

Finasowanie działalności certyfikacyjnej Zakładu Certyfikacji jest realizowane ze środków pozyskiwanych w wyniku prowadzonych procesów certyfikacji oraz ze środków uzyskanych na działalność statutową Instytutu. Klienci Zakładu Certyfikacji ponoszą opłaty z tytułu prac związanych z prowadzeniem na ich potrzeby procesów certyfikacji, a także z tytułu nadzoru nad certyfikatami wydanymi przez Zakład. Informacje nt. opłat i ich wysokości zawarte są w aktualnych Cennikach Zakładu Certyfikacji dostępnych w Zakładzie.