



# INFORMATOR

## CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

---

### 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](mailto:certyfikacja@itb.pl), [www.itb.pl](http://www.itb.pl)

---

**JEDNOSTKA CERTYFIKUJĄCA SYSTEMY ZARZĄDZANIA**  
akredytowana od 2000 r. przez Polskie Centrum Akredytacji w zakresie programu QMS,  
nr akredytacji AC 072



## PROCESY CERTYFIKACJI SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

Instytut Techniki Budowlanej - Zakład Certyfikacji ITB, jako akredytowana jednostka certyfikująca systemy zarządzania AC 072, prowadzi działalność certyfikacyjną w zakresie certyfikacji systemów zarządzania jakością wg ISO 9001, działając zgodnie z wymaganiami normy *PN-EN ISO/IEC17021-1* oraz *PN-ISO/IEC 17021-3*.

Zakres akredytacji jednostki certyfikującej systemy zarządzania ITB znajduje się na stronie internetowej ITB ([www.itb.pl](http://www.itb.pl)).

Poza zakresem akredytacji AC 072 prowadzi certyfikację zarządzania środowiskowego (wg *PN-EN ISO 14001*), zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (wg *PN-ISO 45001*) oraz systemów zintegrowanych (wg *PN-EN ISO 9001*, *PN-EN ISO 14001* i *PN-ISO 45001*).

Certyfikacja systemów zarządzania prowadzona jest na terenie Polski.

Nasz system certyfikacji jest dostępny i otwarty dla wszystkich Klientów, bez względu na ich status prawny, wielkość, liczbę posiadanych certyfikatów oraz uczestnictwo w jakiegokolwiek organizacji.

Zakład Certyfikacji nie prowadzi certyfikacji innych jednostek certyfikujących. Nie prowadzi również auditów wewnętrznych dla swoich certyfikowanych Klientów, ani nie udziela konsultacji odnośnie systemów zarządzania.

## TRYB CERTYFIKACJI I NADZORU NAD CERTYFIKATEM

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

- Informator o rodzajach i trybie certyfikacji systemów zarządzania
- Formularz Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatami systemu zarządzania
- 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](mailto:certyfikacja@itb.pl)].

## CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

Podstawowymi elementami w procesie certyfikacji systemów zarządzania są:

- w procesie certyfikacji – ocena systemu zarządzania
- w procesie nadzoru nad certyfikatem:
  - ocena systemu zarządzania
  - ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie jego ważności.

## DOKUMENTY POTRZEBNE DO PRZEPROWADZENIA PROCESU CERTYFIKACJI

Klient starający się 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 systemu zarządzania Klient przekazuje:

- Księgę Systemu Zarządzania
- Księgę Procedur Systemu Zarządzania
- aktualne dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Klienta (wypis z rejestru sądowego) – nie starsze niż 3 miesiące

## PRZEBIEG PROCESU CERTYFIKACJI

Po otrzymaniu Wniosku i dokonaniu przez Wnioskującego opłaty wstępnej, (która jest opłatą bezwrotną) zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem, Zakład rozpoczyna proces certyfikacji w ramach, którego:

- sprawdza możliwość przeprowadzenia procesu certyfikacji
- rejestruje proces z datą wpływu Wniosku (w przypadku gdy nie stwierdzono braku możliwości przeprowadzenia procesu certyfikacji)

Po przyjęciu wniosku do realizacji:

- przygotowuje Umowę o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem

Po podpisaniu przez Klienta powyższej umowy, Zakład:

- przeprowadza formalny przegląd kompletności dostarczonych dokumentów
- przeprowadza w zależności od rodzaju procesu:
  - audit systemu zarządzania
- przeprowadza w zależności od rodzaju procesu - ocenę zgodności z wymaganiami dokumentu odniesienia:
  - systemu zarządzania na podstawie raportu z auditu
- analizuje i ocenia cały materiał, zebrany podczas procesu certyfikacji, przedstawia wnioski, wynikające z przeprowadzonego procesu
- podejmuje decyzję o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu i przekazuje ją Klientowi.

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

W przypadku pozytywnej Decyzji, po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces certyfikacji, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze Certyfikatu i znaku certyfikacji ITB. Z chwilą otrzymania certyfikatu, Klientowi przysługuje prawo posługiwania się certyfikatem i znakiem certyfikacji ITB oraz podawania faktu posiadania określonego certyfikatu do publicznej wiadomości.

Certyfikaty systemów zarządzania wydawane są na okres 3 lat.

## CZAS PROCESU CERTYFIKACJI

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:

- uiścić opłatę wstępną,
- podpisał i przekazał do Zakładu umowę o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem,
- dostarczył do Zakładu dokumentację systemu zarządzania,
- przekazał do Zakładu wszystkie pozostałe dokumenty i informacje, o które prosił Zakład,
- wykonał działania, o które prosił Zakład,
- wyraził zgodę na przeprowadzenie auditu certyfikacyjnego w terminie zaproponowanym przez Zakład, lub innym uzgodnionym z Zakładem,

a Zakład nie stwierdził żadnych niezgodności systemu zarządzania, 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 lub nie opłacenie należności za proces certyfikacji Zakład może przedłużyć termin zakończenia procesu certyfikacji.

## PRZERWANIE PROCESU CERTYFIKACJI

Anulowanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta w okresie przed przygotowaniem umów o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem.

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 certyfikacyjnego w terminie zaproponowanym przez Zakład.

## NADZÓR NAD CERTYFIKATEM

### PRZEBIEG PROCESU NADZORU

W ramach nadzoru nad certyfikatem Zakład przeprowadza następujące działania:

- audyty:
  - systemu zarządzania
- ocenę zgodności z wymaganiami dokumentu odniesienia:
  - systemu zarządzania 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

#### OCENA SPOSOBU WYKORZYSTYWANIA CERTYFIKATU I ZNAKU CERTYFIKACJI PRZEZ KLIENTA

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.

#### PONOWNA CERTYFIKACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Ponowna certyfikacja może nastąpić na Wniosek Klienta złożony przed terminem upływu ważności certyfikatu. Wskazane jest złożenie Wniosku 3 miesiące przed upływem wymienionego terminu.

Po złożeniu ww. wniosku przeprowadzana jest ocena systemu zarządzania Klienta z uwzględnieniem:

- oceny skuteczności i przydatności systemu zarządzania do posiadanego zakresu certyfikacji,
- wyników dotychczasowych auditów,
- ewentualnych informacji zwrotnych o skargach od użytkowników certyfikacji.

Informacje uzyskane przez Zakład w czasie nadzoru nad dotychczasowym certyfikatem i wyniki auditu ponownej certyfikacji są wykorzystywane przy podejmowaniu decyzji o udzieleniu ponownej certyfikacji.

Po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces ponownej certyfikacji, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze Certyfikatu i znaku certyfikacji ITB z nowym terminem ważności na okres 3 lat.

#### WARUNKI UTRZYMANIA CERTYFIKATU

Warunkiem utrzymania certyfikatu jest:

- brak 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. Warunki zawieszania i cofania certyfikatu podano odpowiednio w p. 2.5.6. i 2.5.7. 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 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,
- a Zakład potwierdzi skuteczność działań przeprowadzonych przez Klienta na podstawie:
  - analizy przedstawionej dokumentacji i/lub
  - ponownej oceny systemu zarządzania,
- 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

Zakład przeprowadza następujące rodzaje auditów:

- certyfikacyjne (dwa etapy)
- w nadzorze
- ponownej certyfikacji
- dodatkowe.

Raport z auditu przekazywany jest Klientowi przez Zakład.

W przypadku, gdy Klient występuje o certyfikację wyrobu lub ZKP, a posiada system zarządzania, certyfikowany przez Zakład Certyfikacji ITB lub występuje o jego certyfikację, Zakład przeprowadza wspólny audit systemu zarządzania i inspekcję ZKP.

## AUDITY CERTYFIKACYJNE SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

Audity certyfikacyjne systemów zarządzania jakością oraz zarządzania środowiskowego oraz zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy przeprowadzane są w dwóch etapach.

W pierwszym etapie auditu certyfikacyjnego przeprowadzane są następujące działania:

- przegląd statusu Klienta
- ocena dokumentacji systemu zarządzania
- zebranie informacji na temat zakresu systemu zarządzania i procesów realizowanych w ramach tego systemu
- ocena lokalizacji wszystkich miejsc, w których realizowane są procesy w ramach systemu zgłoszonego do certyfikacji
- ocena zrozumienia przez Klienta wymagań normy
- ocena, czy są planowane i realizowane audyty wewnętrzne i przeglądy systemu zarządzania
- ocena czy poziom wdrożenia systemu zarządzania uzasadnia gotowość Klienta do drugiego etapu auditu
- rozmowy z personelem Klienta w celu określenia gotowości do drugiego etapu auditu
- uzgodnienie z Klientem szczegółów drugiego etapu auditu

Pierwszy etap w.w. auditów przeprowadzany jest częściowo w miejscu działalności Klienta.

Drugi etap w.w. auditów przeprowadzany jest w miejscu działalności Klienta. Jego celem jest ocena wdrożenia i skuteczności systemu zarządzania Klienta. W drugim etapie auditu certyfikacyjnego przeprowadzane są następujące działania:

- zebranie dowodów zgodności ze wszystkimi wymaganiami odpowiedniej normy, dotyczącej systemu zarządzania zgłoszonego do certyfikacji
- sprawdzenie zgodności z prawem ustaleń i sposobu funkcjonowania systemu zarządzania
- sprawdzenie realizacji procesów
- sprawdzenie osiągnięć organizacji w odniesieniu do kluczowych celów i zadań
- sprawdzenie realizacji auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania
- ocena odpowiedzialności Kierownictwa za politykę jakości
- sprawdzenie powiązań pomiędzy wymaganiami normatywnymi, polityką, celami i zadaniami dotyczącymi osiągnięć, wszystkimi, mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi, odpowiedzialnością, kompetencjami personelu, działaniami,

procedurami, danymi dotyczącymi osiągnięć oraz ustaleniami i wnioskami z auditów wewnętrznych.

### AUDITY W NADZORZE

Audity w nadzorze przeprowadzane są w miejscu działalności Klienta. Jeżeli dokument odniesienia nie określa w inny sposób częstotliwości prowadzenia auditów, pierwszy audit w nadzorze przeprowadzany jest nie później niż 12 miesięcy od dnia podjęcia decyzji o certyfikacji.

Kolejne audity w nadzorze przeprowadzane są w takich terminach, aby w każdym kolejnym roku kalendarzowym przeprowadzony był co najmniej jeden audit. Za wyjątkiem roku kiedy ponowna certyfikacja

### AUDITY W NADZORZE DOTYCZĄCE SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

W przypadku auditów systemów zarządzania: jakością lub środowiskowego lub zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, program auditów powinien obejmować co najmniej:

- przegląd działań podjętych w odniesieniu do niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu
- przegląd wszelkich zmian
- audyty wewnętrzne
- przeglądy zarządzania
- postępowanie z reklamacjami
- skuteczność systemu zarządzania pod względem osiągania celów przez certyfikowanego Klienta
- postęp planowanej działalności, mającej na celu ciągłe doskonalenie
- ciągłą kontrolę operacyjną
- oraz sposób wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji.

### AUDITY PONOWNEJ CERTYFIKACJI, W KTÓRYCH PRZEPROWADZANA JEST PEŁNA OCENA PRZEDMIOTU CERTYFIKACJI

Celem auditu ponownej certyfikacji jest potwierdzenie stałej zgodności z wymaganiami dokumentu odniesienia.

Audit przeprowadzany jest co 3 lata w miejscu działalności Klienta i obejmują pełną ocenę systemu.

Audit ponownej certyfikacji systemów zarządzania: jakością lub środowiskowego powinien uwzględniać również sprawdzenie czy:

- system jest skuteczny
- system jest odpowiedni i przydatny w odniesieniu do zakresu certyfikacji
- funkcjonowanie certyfikowanego systemu przyczynia się do realizacji polityki i osiągnięcia celów organizacji.

Audit ponownej certyfikacji może wymagać przeprowadzenia pierwszego etapu auditu (jak w procesie certyfikacji), w przypadku znaczących zmian w systemie zarządzania Klienta lub np. w przypadku zmian legislacyjnych.

### AUDITY SPECJALNE

Może okazać się konieczne przeprowadzenie auditu z krótkim terminem powiadamiania, lub bez zawiadomienia, w celu zbadania skarg lub w odpowiedzi na zmiany, albo w ramach dalszego postępowania z Posiadaczem zawieszzonego certyfikatu.



W takich przypadkach:

- a) Zakład Certyfikacji opisze i poinformuje z wyprzedzeniem Posiadacza certyfikatu o warunkach, na których te audyty będą przeprowadzone;
- b) klient nie ma możliwości zgłoszenia zastrzeżeń do członków zespołu auditującego.

### OCENA SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Ocena systemu zarządzania zostaje przeprowadzana na podstawie Raportu z auditu. Wynik tej oceny przekazywany jest Klientowi w Decyzji dotyczącej 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 niezgodności – na podstawie analizy i oceny dokumentów i zapisów dostarczonych do Zakładu przez Klienta, przeprowadzanej przez Prowadzącego proces i/lub podczas dodatkowego auditu przez Auditora wiodącego.
- w przypadku spostrzeżeń stwierdzonych podczas auditu – podczas kolejnego planowego auditu.
- 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,
- zmian w przepisach prawnych

Klienci są informowani o tych zmianach. Informacje o zmianach są publikowane przez Zakład Certyfikacji na stronie [www.itb.pl](http://www.itb.pl) – w zakładce Certyfikacja poprzez stosowne komunikaty.

## 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 ma prawo odwołać się od decyzji Kierownictwa Zakładu do Zastępcy Dyrektora ds. Oceny Technicznej i Harmonizacji Europejskiej, a także w kolejnym etapie do Zespołu ds. Odwołań i Skarg, działającym przy Komitecie ds. Certyfikacji. Może on także złożyć skargę dotyczącą sposobu postępowania Zakładu na poszczególnych etapach procesu certyfikacji 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**

Zastępca Dyrektora ds. Oceny Technicznej i Harmonizacji Europejskiej 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. Zastępca Dyrektora ds. Oceny Technicznej i Harmonizacji Europejskiej 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 Zastępcy Dyrektora ds. Oceny Technicznej i Harmonizacji Europejskiej, zostaje on poinformowany o przysługującym mu prawie odwołania się do Zespołu ds. Odwołań i Skarg.

Zastępca Dyrektora ds. Oceny Technicznej i Harmonizacji Europejskiej informuje składającego odwołanie o zakończeniu wymienionego postępowania.

### **SKARGI DOTYCZĄCE ZAKŁADU CERTYFIKACJI**

Po zarejestrowaniu skargi Instytut zawiadamia składającego skargę o jej przyjęciu.

Zastępca Dyrektora ds. Oceny Technicznej i Harmonizacji Europejskiej rozpatruje skargę, analizując również wyjaśnienia Zakładu w tej sprawie i podejmuje Decyzję dotyczącą postępowania związanego z tą skargą.

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

Jeżeli wynika to z decyzji Zastępcy Dyrektora ds. Oceny Technicznej i Harmonizacji Europejskiej, 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 jednostki certyfikującej systemu 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](http://www.itb.pl)) informacje na temat działalności Zakładu Certyfikacji. Informacja o wydanych certyfikatach jest dostępna w Zakładzie Certyfikacji na życzenie.

### POUFNOŚĆ

Zakład zapewnia poufność informacji, uzyskiwanych w procesie certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem oraz zobowiązuje się do przestrzegania praw własności Klienta. Informacje o przebiegu procesu certyfikacji i nadzoru nad certyfikatem mogą zostać ujawnione przez Zakład wyłącznie wobec uprawnionych organów, jednostek i instytucji, wskazanych w przepisach prawa.

Zakład zapewni poufność informacji z wyjątkiem informacji publicznie udostępnionej przez Klienta lub gdy uzgodniono to pomiędzy Zakładem a Klientem.

Pozostała informacja jest traktowana jako informacja zastrzeżona i jest traktowana jako poufna.

Zakład zobowiązuje się, że informacja o Kliencie uzyskana z innych źródeł niż Klient (np. od składających skargę lub urzędów publicznych) będzie traktowana jako poufna.

Informacja na temat wydanego i nadzorowanego certyfikatu będzie udostępniana publicznie na stronie internetowej ITB. Zakład Certyfikacji będzie informować Klienta, z wyprzedzeniem, o informacjach, jakie ma zamiar publicznie rozpowszechnić.

### FINANSOWANIE DZIAŁALNOŚCI CERTYFIKACYJNEJ I OPŁATY

Finasowanie działalności certyfikacyjnej Zakładu Certyfikacji jest realizowane ze środków pozyskiwanych w wyniku

prowadzonych procesów certyfikacji oraz dodatkowo ze środków uzyskanych na działalność statutową Instytutu. Klienci Zakładu Certyfikacji ponoszą opłaty z tytułu prac związanych z prowadzeniem na ich potrzeby procesów certyfikacji systemów zarządzania a także z tytułu nadzoru nad certyfikatami wydanymi przez Zakład. Informacje nt. opłat i ich wysokości zawarte są w aktualnym *Cenniku opłat za certyfikację systemu zarządzania oraz nadzór nad certyfikatem* dostępnym w Zakładzie.

## AKTY NORMATYWNE I PRZEPISY PRAWNE DOTYCZĄCE CERTYFIKACJI SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

Zasady prowadzenia przez Zakład Certyfikacji ITB procesów certyfikacji i nadzoru nad wydanymi certyfikatami wynikają ze spełnienia wymagań następujących dokumentów:

- PN-EN ISO/IEC 17021-1, Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania
- PN-ISO/IEC 17021-3, Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania — Część 3: Wymagania dotyczące kompetencji do auditowania i certyfikacji systemów zarządzania jakością. Zakres akredytacji jednostki certyfikującej systemy zarządzania ITB podany jest na stronie internetowej ITB ([www.itb.pl](http://www.itb.pl)).

## POWOŁYWANIE SIĘ NA CERTYFIKACJĘ I POSŁUGIWANIE SIĘ ZNAKAMI

**Instytut upoważnia właścicieli certyfikatów do stosowania poniższych znaków certyfikacji ITB (stosownie do uzyskanych zakresów certyfikacji):**



ITB jest właścicielem znaków certyfikowanych systemów, zarejestrowanych w Urzędzie Patentowym (dotyczy znaków ITB ISO 9001, ITB ISO 14001, ISO 9001-14001).

Zasady powoływania się na certyfikację i zasady posługiwania się znakami certyfikacji są opisane w dokumentacji jednostki certyfikującej systemy, jak również w umowie zawieranej z klientem.

- Znak certyfikacji zawiera: logo ITB, napis [np. „ISO 9001”] i numer wydanego certyfikatu.
- Znak certyfikacji powinien być stosowany przez certyfikowaną Organizację wyłącznie w połączeniu z nazwą Organizacji.
- Znak certyfikacji można stosować w mediach komunikacyjnych, takich jak internet, w broszurach lub reklamach, na drukach firmowych, dokumentach handlowych i w materiałach promocyjnych, lub w innych dokumentach Organizacji.
- Organizacja nie może wykorzystywać swojego certyfikatu w sposób, który naruszałby reputację ITB i/lub systemu certyfikacji oraz narażałby ją na utratę publicznej wiarygodności.
- Jeśli Organizacja składa się z kilku oddziałów, z których nie wszystkie posiadają system zarządzania certyfikowany przez ITB, znak certyfikacji mogą stosować tylko te oddziały, które są certyfikowane.
- Organizacja nie może sugerować, że zakres certyfikacji odnosi się do działalności i miejsc, które nie są wymienione w certyfikacie.
- Znak certyfikacji nie powinien być stosowany przez organizację do oznaczania wyrobu ani na opakowaniu wyrobu, ani w sposób pozwalający na interpretację, że oznacza on zgodność wyrobu.

- Jakikolwiek oświadczenie na opakowaniu wyrobu lub w towarzyszącej informacji nie powinno w żaden sposób sugerować, poprzez te środki, że wyrób, proces lub usługa są certyfikowane.
- Oświadczenie to powinno zawierać odniesienie do:
  - identyfikacji (np. marka lub nazwa) certyfikowanego klienta;
  - rodzaju systemu zarządzania (np. jakością, środowiskowy) i mającej zastosowanie normy;
  - jednostki certyfikującej wydającej certyfikat.  
(Za opakowanie wyrobu uważa się to, które może być usunięte bez rozpadnięcia się lub uszkodzenia wyrobu, za informację towarzyszącą uważa się informację dostępną oddzielnie lub łatwą do odłączenia, etykiety identyfikujące typ wyrobu lub tabliczki identyfikacyjne brane są pod uwagę jako część wyrobu).
- ITB nie zezwala na stosowanie przez certyfikowanych klientów, swoich znaków na sprawozdaniach z badań laboratoryjnych, świadectwach wzorcowania lub sprawozdaniach albo świadectwach z inspekcji.
- Certyfikowana Organizacja nie może przenosić praw do posługiwania się znakiem certyfikacji na jakiegokolwiek inne jednostki (np. na podwykonawców).
- Nie dopuszcza się stosowania znaku certyfikacji, ani też powoływania się na certyfikację systemów zarządzania na wizytówkach personelu Organizacji certyfikowanej, na pieczętkach, budynkach i flagach .
- Jeżeli certyfikat utracił ważność (cofnięcie, wygaśnięcie ważności certyfikatu) lub został zawieszony organizacja zobowiązana jest do natychmiastowego zaprzestania stosowania znaku (w okresie trwania zawieszenia), a w przypadku ograniczenia zakresu certyfikacji uaktualnić wszystkie materiały reklamowe.
- W przypadku niewłaściwego powoływania się na status certyfikacji lub wprowadzającego w błąd stosowania dokumentów certyfikacyjnych, znaków lub raportów z auditów ITB może żądać przeprowadzenia korekcji i działań korygujących, a w przypadku nie wykonania tych działań zawiesić, lub cofnąć certyfikat.
- W przypadku nadużycia lub fałszerstwa znaku certyfikacji, Zakład Certyfikacji zastrzega sobie możliwość dochodzenia swoich praw, a w razie konieczności, podjęcie działań prawnych.
- Zamiast używania znaków certyfikowanego systemu (lub wraz z nim) ITB dopuszcza stosowanie powołania tekstowego: „Posiadamy certyfikowany przez ITB system zarządzania ...-certyfikat nr ...”.
- Organizacja wszystkie kopie znaków powinna opierać na wzorcu.
- ITB udostępnia znaki w wersji elektronicznej.
- Przy stosowaniu znaku certyfikacji nie dopuszcza się zniekształcania formy graficznej znaku i jego kolorów.
- Dopuszcza się skalowanie podstawowych wymiarów znaków pod warunkiem, że:
  - zachowana jest proporcja szerokości do wysokości
  - nie ulega zniekształceniu forma graficzna znaków,
  - zachowana jest czytelność liter.
- Dopuszcza się stosowanie znaku w wersji czarno-białej jedynie na dokumentach, które w całości (włączając wszelkie inne znaki i napisy) są czarno-białe.

W przypadku jakiegokolwiek wątpliwości co do stosowania znaków należy się zwrócić do ZC ITB na piśmie, w celu uzyskania wyjaśnień.

ITB sprawuje nadzór nad prawami własności i podejmuje działania w celu rozwiązania problemów dotyczących niewłaściwego powoływania się na status certyfikacji lub wprowadzającego w błąd stosowania dokumentów certyfikacyjnych, znaków lub raportów z auditów.